

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (Avaliação da Qualidade dos Serviços)	
INDICADOR	
Nº 1 - Conformidade Integral ao Termo de Referência	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar aderência integral do serviço/solução a todos os itens do Termo de Referência, impedindo entregas parciais ou inadequadas.
Meta a cumprir	100% de aderência ao Termo de Referência
Instrumento de medição	Checklist de conformidade, relatório do gestor/fiscal do contrato
Forma de acompanhamento	Avaliação periódica das entregas e atualizações, conforme TR
Periodicidade	Mensal/Trimestral
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Itens conformes} \div \text{total de itens avaliados}) \times 100$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	100%: 100% do valor; 95%–99,99%: 95%; 90%–94,99%: 90%; <90%: 80%
Sanções	Não atender item crítico: multa 5% do valor do mês e prazo para correção; reincidência de não conformidade crítica/três ciclos <90%: rescisão contractual
Observações	Consideram-se itens avaliados todos os requisitos essenciais funcionais, técnicos, normativos e de desempenho do TR. Este indicador prevalece sobre os demais.

INDICADOR	
Nº 2 - Disponibilidade do Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir operação ininterrupta do Bitwarden, assegurando continuidade dos processos institucionais.

Meta a cumprir	≥ 99,5% de disponibilidade mensal
Instrumento de medição	Relatórios automáticos de uptime
Forma de acompanhamento	Análise mensal pelo gestor baseado nos relatórios de monitoramento
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$[(1 - (\text{horas indisponíveis} \div 720)) \times 100]$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	≥99,5%: 100%; 99,0%–99,49%: 95%; 98,0%–98,99%: 90%; <98%: 80%
Sanções	2 vezes seguidas <98%: multa de 5% no mês; 3 vezes seguidas <98%: rescisão contratual
Observações	Não serão computadas janelas de manutenção previamente autorizadas.

INDICADOR	
Nº 3 - Tempo de Atendimento a Incidentes Críticos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir pronta resposta para incidentes que afetem operação/segurança institucional.
Meta a cumprir	Resolução inicial em até 2h e definitiva em até 24h
Instrumento de medição	Sistema de chamados/helpdesk; logs de atendimento
Forma de acompanhamento	Checagem de tempo de resposta/solução nos relatórios de chamados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Soma dos tempos de resposta} \div \text{número de incidentes críticos})$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	100% atendidos em até 2h: 100%; 90%–99%: 95%; 80%–89%: 90%; <80%: 80%
Sanções	Reincidência mês <80% ou não resolução em 48h: multa 5%; 3 reincidências: rescisão contratual
Observações	Considera-se incidente crítico aquele que afeta toda a operação ou expõe a instituição a risco imediato.

INDICADOR	
Nº 4 - Integridade e Restauo de Backup	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a existência de cópias válidas/testadas dos dados, possibilitando a restauração segura em caso de incidentes.
Meta a cumprir	Backup diário e ao menos 1 teste de restauração/mês
Instrumento de medição	Relatórios do sistema e registros de restauração
Forma de acompanhamento	Conferência mensal dos relatórios e validação dos testes de restauração
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Nº de backups/testes válidos} \div \text{nº de dias do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	100%: 100%; 90%–99%: 95%; 80%–89%: 90%; <80%: 80%
Sanções	Falha em 2 meses seguidos: multa de 5%; Falha >3 meses: rescisão contratual
Observações	Backup cobre todos os dados e configurações críticas. Amostra de restauração testada e documentada.

INDICADOR
Nº 5 - Conformidade Regulatória (LGPD e Normas Internas)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir conformidade total da solução e serviço aos requisitos da LGPD e normativos institucionais.
Meta a cumprir	100% dos acessos/auditorias conformes; relatório trimestral
Instrumento de medição	Relatórios da solução, inspeção interna, análises do auditor de TIC
Forma de acompanhamento	Checagem de logs e relatórios, revisão junto às áreas jurídicas/controlar
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Itens conformes} \div \text{total de itens auditados}) \times 100$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	100%: 100%; 90%–99%: 95%; 80%–89%: 90%; <80%: 80%
Sanções	Não conformidade grave: multa 5%; Reincidência: notificação ANPD/rescisão contrato
Observações	Incorpora requisitos da LGPD/federais obrigatórios. Aplica-se a funcionalidades, logs, trilhas e controle de acesso.

INDICADOR	
Nº 6 - Usabilidade e Satisfação do Usuário	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir facilidade de uso, adaptação rápida e satisfação dos usuários institucionais da solução Bitwarden.
Meta a cumprir	≥90% respostas “Bom” ou “Excelente” na pesquisa
Instrumento de medição	Pesquisa eletrônica padronizada
Forma de acompanhamento	Tabulação dos resultados e relatório ao gestor, semestralmente
Periodicidade	Semestral
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Nº de respostas “Bom” ou “Excelente”} \div \text{total de respostas válidas}) \times 100$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	≥90%: 100%; 80%–89%: 95%; 70%–79%: 90%; <70%: 85%
Sanções	Dois ciclos <70%: multa 5% e plano corretivo; três ciclos <70%: possibilidade rescisão contratual
Observações	Pesquisa pode ser revisada a cada ciclo. Considera-se resposta válida aquela do questionário oficial para todos os usuários do sistema.

São Paulo - SP, 24 de setembro de 2025

Documento assinado eletronicamente.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Jailton Soares de Araujo, TEC DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 24/09/2025 10:32:33.
- **Luis Augusto Dias Cesar, ADMINISTRADOR**, em 24/09/2025 10:33:46.
- **Luiz Fernando Postingel Quirino, COORDENADOR(A) - FG4 - CCETI-DTI**, em 24/09/2025 10:35:22.
- **Leonardo Menzani Silva, DIRETOR(A) - CD3 - DTI-PRD**, em 24/09/2025 10:36:57.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 18/09/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1031165

Código de Autenticação: 577e81817e



Rua Pedro Vicente, 625, Canindé, SÃO PAULO / SP, CEP 01109-010