

ENCARTE K - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. A aferição da qualidade da prestação dos serviços e sua produtividade será realizada pelo formulário de Instrumento de Medição de Resultado (IMR) ou outro instrumento substituto.
2. O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.
3. A aplicação do IMR, utilizada pelo Fiscal, deverá ser feita mensalmente com as ocorrências identificadas no período.
4. A partir do registro das ocorrências, as respectivas pontuações serão somadas conforme pontuação definida para cada indicador, obtendo-se um valor final chamado de Fator de Qualidade e, através da Tabela de Pontuação Acumulada/IMR, obtêm-se o percentual de Glosa de Pagamento (GP) por meio da qual será realizado o ajuste no pagamento, conforme o caso.
5. Todas as ocorrências serão registradas pela Administração, que notificará a Contratada, atribuindo pontos para cada ocorrência e ajustando-se o pagamento do mês de apuração dos fatos.

INDICADOR Nº 1 – DISPONIBILIDADE MENSAL DE RAMAL/LINHA

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o serviço contratado esteja disponível para todos os usuários dentro dos padrões mínimos de qualidade e eficiência exigidos nos instrumentos de contratação.
Meta a Cumprir	99,5%
Instrumento de Medição	<i>Software</i> Cacti ou outro que venha substituí-lo para gerenciamento e monitoração da disponibilidade dos equipamentos da solução de PABX em Nuvem, ou abertura de incidente pelo usuário em sistema próprio da Contratante, devidamente comprovado pela fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Verificação, por servidor da Contratante, do início da indisponibilidade do serviço para abertura de chamado. A data e hora do encerramento do chamado serão verificadas nas ferramentas de gerenciamento e monitoramento, considerando que não haja ocorrências de novas indisponibilidades no prazo de 03 (três) horas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$Id = ((Tm - Ti) / Tm) * 100$ Onde: Id = Índice de Disponibilidade Mensal dos Serviços. Ti = Somatório dos Períodos de Indisponibilidade, em minutos, no mês de faturamento. Tm = Tempo Total Mensal de Operação, em minutos, no mês de faturamento.
Início da Vigência	A partir da emissão do Recebimento Provisório para o(s) respectivo(s) ramal(is)/linha(s).
Faixas de Ajuste no Pagamento	99,4% a 99,0 % - Desconto de 5% sobre o valor mensal de cada ramal/linha indisponível; 98,9% a 98,0 % - Desconto de 10% sobre o valor mensal de cada ramal/linha indisponível; 97,9% a 96,0 % - Desconto de 15% sobre o valor mensal de cada ramal/linha indisponível; Abaixo de 96,0 % - Desconto de 20% sobre o valor mensal de cada ramal/linha indisponível.
Sanções	A partir da última faixa de ajuste, serão aplicadas as sanções previstas no contrato.

INDICADOR Nº 2 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a prestação de serviços de forma adequada e com qualidade à Contratante.
Meta A Cumprir	Executar as instalações, treinamentos, atendimentos às Ordens de Serviço e manutenções dentro dos parâmetros especificados no Termo de Referência.
Instrumento De Medição	Avaliação direta do Fiscal técnico do Contrato por meio de notificação escrita.
Forma De Acompanhamento	Durante e após a instalação, através do atendimento registrado via Ordens de Serviço (OS), notificações, e-mails, relatórios e serviços de manutenção.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo De Cálculo	Soma dos pontos relativos aos graus das ocorrências notificadas conforme Tabela A
Início De Vigência	A partir da data da assinatura até o término do Contrato.
Faixas De Ajuste No Pagamento	Glosa aplicada ao pagamento conforme pontuação acumulada no mês frente aos percentuais estabelecidos na Tabela B
Sanções	Conforme Termo de Referência e Edital
Observações	Para leitura das tabelas, TR = Termo de Referência

Tabela A – Pontuação das Ocorrências:

Ocorrências	Aferição	Pontos
Atrasar entrega do Plano de Implantação	Exceder o prazo estabelecido no TR. Por dia de atraso e com pontuação cumulativa no mês de aferição.	1
Deixar de executar serviço de manutenção preventiva no mês aferido	Adiamento ou cancelamento de serviço de manutenção preventiva sem justificativa e/ou aprovação pela Fiscalização.	1
Não atender o prazo de solução estabelecido para manutenção corretiva	Conforme tabelas apresentadas no TR. Verificado e registrado pela Fiscalização. Cumulativo no mês.	1
Atendimento técnico indisponível durante as escalas estabelecidas no TR	Conforme TR. Verificado e registrado pela Fiscalização. Cumulativo no mês.	1
Não atender às solicitações da Gestão e/ou Fiscalização Contratual no prazo	Exceder os prazos estabelecidos no TR. Por ocorrência e com pontuação cumulativa no mês de aferição.	2
Inobservância injustificada do tempo máximo para o atendimento às solicitações de serviço recebidas (exceto manutenção preventiva e corretiva), estabelecidas no TR.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1
Deixar de entregar relatório específico estabelecido pelo Contrato ou determinado pela Fiscalização.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2
Reincidência de falhas/panes após realização de manutenções corretivas da mesma falha ou pane.	Caso haja reincidência de falhas/panes após manutenção corretiva para sanar as mesmas dentro do mesmo período de medição.	2
Deixar de entregar os equipamentos dentro do prazo estabelecido TR	Conforme estabelecido no TR.	2
Exceder o tempo para a instalação e configuração dos equipamentos	Conforme estabelecido no TR.	2
Deixar de fornecer qualquer serviço especificado no TR.	O não fornecimento de quaisquer dos serviços corresponderá a uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências no período avaliado.	3
Não proceder o repasse de conhecimento/treinamento.	Conforme estabelecido no TR	2
Deixar de atender a qualquer especificação técnica.	Não atendimento a requisito técnico especificado no TR e Anexos	2

Tabela B – Aplicação de Glosa por Pontuação Acumulada

Pontuação Acumulada	Valor IMR	Glosa de Pagamento
0 (zero) pontos	1,00	-
1 (um) ponto	0,99	0,5%
2 (dois) pontos	0,98	1,0%
3 (três) pontos	0,97	1,5%
4 (quatro) pontos	0,96	2,0%
5 (cinco) pontos	0,95	2,5%

Pontuação Acumulada	Valor IMR	Glosa de Pagamento
6 (seis) pontos	0,94	3,0%
7 (sete) pontos	0,93	3,5%
08 (oito) pontos	0,92	4,00%
09 (nove) pontos	0,91	4,50%
10 (dez) pontos	0,90	5,00%
> 10 (dez) pontos	Sanções previstas no contrato	