

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	ANEXO B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
	Processo Administrativo nº: 2022-06124622

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. O presente instrumento tem por objetivo servir de auxílio para o acompanhamento da prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, a partir da definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo com atribuição de descontos no valor de pagamento devido em função da qualidade do serviço prestado.

1.3. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual que não configura sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos no presente documento

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar descontos, conforme previsto no processo de aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida que deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a Contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo aos Fiscais Demandante e Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas no presente documento.

2.7. O eventual desconto de qualquer percentual de descumprimento do ANS, não desobriga a contratada da prestação do serviço não cumprido, nem dos demais serviços, nos prazos e condições estabelecidas.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	ANEXO B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
	Processo Administrativo nº: 2022-06124622

3. DOS INDICADORES

3.1. O serviço de **Licenciamento** deverá atender as metas a cumprir fixadas a seguir:

3.1.1. O Índice de Disponibilidade das Licenças (IND01) visa apurar se a Contratada disponibiliza as licenças solicitadas dentro do prazo estabelecido.

ID: IND01	NOME: ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DAS LICENÇAS		
Base de Cálculo: O valor total previsto na correspondente Ordem de Serviço			
Desconto:	2% (dois por cento)		
Incidência:	Por dia de atraso		
Nível Mínimo Esperado:			
Licenças Qlik Sense Enterprise por cores:		Até 15 (quinze) dias corridos contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada	
Licenças Qlik Sense Enterprise Analyzer SaaS:		Até 5 (cinco) dias corridos contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada	
Licenças Qlik Sense Enterprise Professional SaaS:			

3.2. O serviço de **suporte técnico/manutenção** deverá atender os prazos/graus de severidade definidos na tabela de nível de severidade. As metas a cumprir são fixadas a seguir:

3.2.1. O Índice de Atendimento aos Chamados de Suporte (IND02) visa apurar se a Contratada atende aos chamados de suporte técnico abertos, de severidades BAIXA, MÉDIA e/ou ALTA ponderadas, nos prazos exigidos.

ID: IND02	NOME: ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE SUPORTE		
MÉTODO DE CÁLCULO: Somatório dos pontos obtidos durante os eventos de atraso na execução dos chamados técnicos.			
Base de Cálculo: Valor total do serviço correspondente para o período aferido			
DESCONTO			
EVENTO		PONTUAÇÃO	
Atraso na execução dos chamados técnicos de suporte técnico classificados com grau de severidade “Baixa”		0,125 ponto por hora ou fração excedente	
Atraso na execução dos chamados técnicos de suporte técnico classificados com grau de severidade “Média”		0,25 ponto por hora ou fração excedente	
Atraso na execução dos chamados técnicos de suporte técnico classificados com grau de severidade “Alta”		0,50 ponto por hora ou fração excedente	
Nível Mínimo Esperado:		100% dos chamados técnicos de suporte atendidos dentro dos prazos estabelecidos.	

3.2.2. A Contratada estará sujeita aos descontos, estabelecidos no quadro abaixo, quando houver descumprimento dos acordos de nível de serviço, em função dos critérios definidos na tabela anterior.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	ANEXO B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
	Processo Administrativo nº: 2022-06124622

PONTUAÇÃO ACUMULADA	DESCONTO
Até 2,0 (dois) pontos	0,1% do valor faturado de suporte técnico no mês de aplicação de desconto.
Acima de 2,0 (dois) pontos	0,3% do valor faturado de suporte técnico no mês de aplicação de desconto, a cada ponto apurado (ou fração excedente)

NÍVEL DE SERVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO DE INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO DE RESPOSTA DO ATENDIMENTO
ALTA	Ambiente sem condições de funcionamento ou com problema grave que impacte funcionalidades essenciais à utilização do software em ambiente de produção	4 (quatro) horas	48 (quarenta e oito) horas
MÉDIA	Problemas que restringem o pleno funcionamento do software em ambiente de produção sem impactar a sua disponibilidade ou problemas inerentes aos demais ambientes de desenvolvimento e qualidade	12 (doze) horas	60 (sessenta) horas
BAIXA	Problemas que não afetam o ambiente de produção, dúvidas ou questionamentos sobre funcionalidades da solução, instalação de novas versões ou aplicação de patches	1 (um) dia útil	3 (três) dias úteis

3.3. O serviço de **Consultoria Técnica** deverá atender as metas fixadas a seguir:

3.3.1. O índice de avaliação da pontualidade na entrega do Serviço de Consultoria Técnica (IND03) visa apurar se os entregáveis estão sendo apresentados dentro do prazo estabelecido.

3.3.2. Em razão da complexidade das entregas e, em casos excepcionais, onde se comprovar a ocorrência de intercorrências não atribuída a falhas da contratada, o Gestor/Fiscal pode aceitar a justificativa de entrega com atraso, não contabilizando-a no cálculo do índice de avaliação.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	ANEXO B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
	Processo Administrativo nº: 2022-06124622

ID: IND03	NOME: ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DA PONTUALIDADE NA ENTREGA DOS SERVIÇO DE CONSULTORIA TÉCNICA
Base de Cálculo: Valor da correspondente ordem de serviço	
Desconto:	1% (um por cento)
Incidência:	Por dia útil de atraso
Nível Mínimo Esperado:	Até a data estabelecida

3.4. O serviço de **Assessoramento em Projetos de BI** deverá atender as metas fixadas a seguir:

3.4.1. O índice de avaliação de qualidade e tempestividade (IND04) visa apurar, na ordem de serviço de Assessoramento em Projeto de BI, se as entregas previstas no plano e cronograma de cada período foram realizadas no prazo, sem erros e em conformidade com os requisitos definidos previamente pelo Gestor/Fiscal.

3.4.1.1. O Gestor/Fiscal irá avaliar, no período apurado, qual o percentual das entregas realizadas em relação às entregas previstas.

3.4.1.2. De acordo com a avaliação do Gestor/Fiscal o faturamento do período sofrerá os correspondentes descontos.

3.4.1.3. Avaliando a complexidade das entregas e a justificativa pelo planejamento falho e, em casos excepcionais, onde se comprovar a ocorrência de intercorrência não atribuída à falha da contratada, o Gestor/Fiscal pode aceitar a justificativa de não entrega, não contabilizando-a no cálculo do índice de avaliação.

ID: IND04	NOME: ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E TEMPESTIVIDADE
Base de Cálculo: O valor total das horas previsto para cada período de faturamento.	
Nível de Serviço	Desconto sobre o faturamento do período
Todas as entregas previstas executadas	0% (zero por cento)
Entregas executadas entre 80% (oitenta por cento) (inclusive) e 100% (cem por cento) das entregas previstas	2,0% (dois por cento)
Entregas executadas entre 60% (sessenta por cento) (inclusive) e 80% (oitenta por cento) das entregas previstas	5% (cinco por cento)
Entregas executadas entre 40% (quarenta por cento) (inclusive) e 60% (sessenta por cento) das entregas previstas	20% (vinte por cento)
Entregas executadas entre 20% (vinte por cento) (inclusive) e 40% (quarenta por cento) das entregas previstas	25% (vinte e cinco por cento)

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	ANEXO B – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
	Processo Administrativo nº: 2022-06124622

ID: IND04	NOME: ÍNDICE DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E TEMPESTIVIDADE
Base de Cálculo: O valor total das horas previsto para cada período de faturamento.	
Nível de Serviço	Desconto sobre o faturamento do período
Entregas executadas entre 0% (zero por cento) e 20% (vinte por cento) das entregas previstas	30% (trinta por cento)

3.4.2. O Índice de Mobilidade para Execução dos Serviços de Assessoramento (IND05) visa apurar, na ordem de serviço de assessoramento em Projeto de BI, se o prazo para disponibilização de recursos pela contratada está em conformidade com o estabelecido.

ID: IND05	NOME: ÍNDICE DE MOBILIDADE PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSESSORAMENTO
Base de Cálculo: O valor total das horas previsto dos recursos solicitados no correspondente período de faturamento	
Desconto:	1% (um por cento).
Incidência:	Por dia útil de atraso
Nível Mínimo Esperado:	Até 30 (trinta) dias úteis