

## ANEXO III

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

#### 1. Objetivo

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelece os critérios de avaliação da qualidade da execução dos serviços de suporte técnico especializado e garantia do sistema de armazenamento de dados **Huawei OceanStor Dorado 5000 V6** da CONTRATANTE.

1.2. O IMR tem por finalidade medir o desempenho da CONTRATADA na prestação dos serviços, assegurando o cumprimento dos **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** definidos neste Termo de Referência.

1.3. Os resultados apurados poderão ensejar **glosa proporcional no pagamento mensal**, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas previstas na **Lei nº 14.133/2021**.

#### 2. Período de Avaliação

2.1. A avaliação dos indicadores será realizada **mensalmente**, considerando o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês de prestação dos serviços.

2.2. Os resultados serão registrados pela equipe técnica da **CONTRATANTE**, com base nos registros de chamados e relatórios técnicos apresentados pela CONTRATADA.

#### 3. Classificação dos Incidentes (SLA)

| CRITICIDADE  | DESCRIÇÃO                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------|
| P1 – Crítica | Falha total ou indisponibilidade do sistema de armazenamento |
| P2 – Alta    | Falha relevante que comprometa parcialmente o funcionamento  |
| P3 – Média   | Problema sem impacto imediato na operação                    |
| P4 – Baixa   | Dúvidas técnicas ou solicitações administrativas             |

#### 4. Indicadores de Desempenho

##### Indicador 1 – Cumprimento do Tempo de Resposta

###### Definição

Mede o tempo entre a abertura do chamado e o primeiro contato técnico da CONTRATADA.

| Prazos de resposta |                         |
|--------------------|-------------------------|
| CRITICIDADE        | TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO |
| P1                 | até 1 hora              |
| P2                 | até 2 horas             |
| P3                 | até 4 horas             |
| P4                 | até 8 horas             |

###### Forma de cálculo

Índice de Resposta (%) =  
(Chamados atendidos dentro do prazo ÷ Total de chamados) × 100

##### Indicador 2 – Cumprimento do Tempo de Solução

###### Definição

Mede o tempo total necessário para resolver o incidente após a abertura do chamado.

| Prazos de solução |                         |
|-------------------|-------------------------|
| CRITICIDADE       | TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO |
| P1                | até 8 horas             |
| P2                | até 24 horas            |
| P3                | até 48 horas            |
| P4                | até 72 horas            |

###### Forma de cálculo

Índice de Solução (%) =  
(Incidentes solucionados dentro do prazo ÷ Total de incidentes) × 100

### Indicador 3 – Substituição de Componentes de Hardware

#### Definição

Avalia o cumprimento do prazo de substituição de componentes defeituosos.

| Componentes abrangidos                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Discos SSD;<br>Controladoras;<br>Módulos de cache;<br>Fontes de alimentação;<br>Ventiladores;<br>Placas de interface;<br>Cabos e interfaces de conexão;<br>Demais componentes do sistema de armazenamento; |

#### Critério de avaliação

A substituição deverá ocorrer dentro dos prazos compatíveis com incidentes **P1 ou P2**, conforme o SLA.

#### Forma de cálculo

Índice de Substituição (%) =

$(\text{Componentes substituídos dentro do prazo} \div \text{Total de substituições necessárias}) \times 100$

### Indicador 4 – Recorrência de Falhas

#### Definição

Avalia a repetição de falhas técnicas em componentes já atendidos.

#### Critério

Será considerada recorrência quando ocorrer **nova falha no mesmo componente ou incidente equivalente no prazo de até 30 dias** após a solução anterior.

## Forma de cálculo

Índice de Recorrência (%) =  
 (Número de falhas recorrentes ÷ Total de incidentes) × 100

## Resultado esperado

A recorrência de falhas deverá ser **inferior a 5% dos incidentes registrados no período.**

## 5. Cálculo do Índice Final de Desempenho

O desempenho mensal será calculado pela média dos seguintes indicadores:

- Índice de Resposta
- Índice de Solução
- Índice de Substituição de Hardware

Fórmula:

Índice Final (%) =  
 (Resposta + Solução + Substituição) ÷ 3

## 6. Faixas de Desempenho e Glosa

| Índice Final de Desempenho | Nível de Desempenho | Glosa Aplicável     |
|----------------------------|---------------------|---------------------|
| ≥ 95%                      | Adequado            | Sem glosa           |
| ≥ 90% e < 95%              | Regular             | 2% do valor mensal  |
| ≥ 80% e < 90%              | Insatisfatório      | 5% do valor mensal  |
| < 80%                      | Crítico             | 10% do valor mensal |

## 7. Aplicação da Glosa

7.1. A glosa será aplicada sobre o **valor mensal da fatura apresentada pela CONTRATADA.**

7.2. A aplicação da glosa não impede a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade.

7.3. A CONTRATADA deverá ser formalmente notificada sobre o resultado da avaliação mensal.

## **8. Registro e Controle dos Chamados**

Todos os chamados técnicos deverão ser registrados em sistema eletrônico de atendimento contendo, no mínimo:

- número do chamado
- data e hora de abertura
- descrição da ocorrência
- criticidade do incidente
- data e hora do início do atendimento
- data e hora da solução
- histórico de atendimento

Esses registros serão utilizados para fins de avaliação do IMR.

## **9. Disposições Finais**

9.1. A CONTRATANTE poderá solicitar relatórios técnicos periódicos contendo o histórico dos chamados registrados no período.

9.2. Os critérios definidos neste instrumento poderão ser revisados durante a vigência contratual, mediante justificativa técnica e formalização administrativa.

9.3. O IMR constitui instrumento de apoio à fiscalização contratual e será utilizado como referência para avaliação da qualidade dos serviços prestados.