

ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR	
Nº 1 – Prazo Solução chamados Nível 1 – Impacto Muito Alto	
Item	Descrição
Finalidade	Estabelecer critérios que permitam mensurar a qualidade do serviço executado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	Solucionar 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados com severidade Nível 1 em até 4 (quatro) horas
Instrumento de Medição	Sistema de Atendimento de Chamados da CONTRATADA e caderno de registro de ocorrências da CONTRATANTE.
Forma de Acompanhamento	Diário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada chamado de suporte será avaliado para identificação de tempo de atendimento.
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Disponibilizar solução do chamado de acordo com a meta. Glosa no valor de 10 % (dez por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo, por hora corrida de atraso em relação ao tempo informado na tabela “Classificação de Severidade”.

INDICADOR	
Nº 2 - Prazo Solução chamados Nível 2 – Impacto Alto	
Item	Descrição
Finalidade	Estabelecer critérios que permitam mensurar a qualidade do serviço executado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	Solucionar 90% (noventa por cento) dos chamados com severidade Nível 2 em até 8 (oito) horas úteis.
Instrumento de Medição	Sistema de Atendimento de Chamados da CONTRATADA e caderno de registro de ocorrências da CONTRATANTE.
Forma de Acompanhamento	Diário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada chamado de suporte será avaliado para identificação de tempo de reparo e recepção maior do que o estipulado.
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Disponibilizar solução do chamado de acordo com a meta. Glosa no valor de 8 % (oito por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo, por hora corrida de atraso em relação ao tempo informado na tabela “ Classificação de Severidade ”.

INDICADOR	
Nº 3 – Prazo Solução chamados Nível 3 – Impacto Médio	
Item	Descrição
Finalidade	Estabelecer critérios que permitam mensurar a qualidade do serviço executado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	Solucionar 90% (noventa por cento) dos chamados com severidade Nível 3 em até 24 (vinte e quatro) horas úteis.
Instrumento de Medição	Sistema de Atendimento de Chamados da CONTRATADA e caderno de registro de ocorrências da CONTRATANTE.
Forma de Acompanhamento	Diário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada chamado de suporte será avaliado para identificação de tempo de atendimento.
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Disponibilizar solução do chamado de acordo com a meta. Glosa no valor de 5 % (cinco por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo, por hora corrida de atraso em relação ao tempo informado na tabela “Classificação de Severidade”.

INDICADOR	
Nº 4 – Prazo Solução chamados Nível 4 – Impacto Baixo	
Item	Descrição
Finalidade	Estabelecer critérios que permitam mensurar a qualidade do serviço executado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	Solucionar 90% (noventa por cento) dos chamados com severidade Nível 4 em até 10 (dez) dias úteis
Instrumento de Medição	Sistema de Atendimento de Chamados da CONTRATADA e caderno de registro de ocorrências da CONTRATANTE.
Forma de Acompanhamento	Diário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada chamado de suporte será avaliado para identificação de tempo de atendimento.
Início da Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Disponibilizar solução do chamado de acordo com a meta. Glosa no valor de 1 % (um por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo, por hora corrida de atraso em relação ao tempo informado na tabela “Classificação de Severidade”.

Tabela – CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE

Severidade	Impacto	Situação	Prazo para solução
Nível 1	Muito Alto	<p>Erro classificado como um problema com consequências muito graves sobre transações de negócio normais e quando o trabalho urgente crítico não pode ser realizado. A mensagem requer processamento imediato, pois o mau funcionamento pode causar perdas graves. Isto é geralmente causado pelas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parada completa do sistema • Mau funcionamento de funções centrais do software no sistema produtivo do usuário final • Problemas de alta criticidade 	Até 4 horas corridas
Nível 2	Alto	<p>Erro ou problema severo que gere impacto no processo do negócio, ocasionando potenciais perdas financeiras ou comprometimento da imagem da FIOCRUZ. O problema causa uma grave perda do potencial operacional do SAP e/ou um processo crítico de um determinado MACROPROCESSO é paralisado totalmente em sua operação (os processos críticos serão definidos pela FIOCRUZ). A operação é realizada de modo restrito.</p>	Até 8 horas corridas.
Nível 3	Médio	<p>O problema correspondente a este nível de severidade é, tipicamente, um erro detectado em uma funcionalidade de algum módulo do SISTEMA.</p>	Até 24 horas úteis
		<p>Tal problema causa dificuldade para efetuar o trabalho normal, embora existam alternativas disponíveis externas ao SAP para atender as demandas dos usuários. Outras atividades poderão ser afetadas enquanto se espera a resolução do problema. A não realização do serviço pode resultar em redução da produtividade, porém não afeta benefícios ou receitas monetárias.</p>	
Nível 4	Baixa	<p>O problema não causa perda de funcionalidade do SISTEMA, não impactando, portanto, em sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação do Sistema.</p>	Até 10 (dez) dias úteis
Nível 5	Muito Baixa	<p>Chamados que tem o seu prazo de atendimento acordado.</p>	Prazo Acordado

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05

2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato