

IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos de atendimento, mitigação/contorno e solução das demandas registradas por meio de chamado técnico ou Ordem de Serviço, conforme a criticidade definida neste Termo de Referência.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%.
Instrumento de medição	Aferido por meio de chamados técnicos, Ordens de Serviço, relatórios mensais, registros de atendimento, logs de abertura e encerramento, comunicações formais e demais evidências objetivas da execução, não se limitando a relatórios emitidos pela Contratada.
Forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais do contrato, avaliando a quantidade de demandas atendidas integralmente dentro do prazo em relação à quantidade total de demandas avaliáveis no período de referência.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 \times (QADP / QTA).$ Onde: QADP = quantidade de demandas avaliáveis atendidas dentro do prazo; QTA = quantidade total de demandas avaliáveis no período.
Observações	Serão considerados os prazos definidos por criticidade. Nos casos em que o prazo for expresso em horas corridas, a aferição observará a operação contratual 24x7. Demandas sem registro confiável de atendimento serão consideradas fora do prazo, salvo comprovação aceita pela fiscalização.
Início de Vigência	A partir do início da execução dos serviços e da abertura da primeira demanda passível de aferição.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	IAP $\geq$ 90%: sem desconto. IAP $\geq$ 80% e < 90%: 10% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. IAP $\geq$ 70% e < 80%: 20% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. IAP < 70%: 30% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO

IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE MENSAL	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a disponibilidade mensal da solução de telefonia IP, incluindo seus componentes e serviços necessários à operação regular do ambiente contratado.
Meta a cumprir	IDM igual ou superior a 99,8%.
Instrumento de medição	Aferido por meio de logs da plataforma, relatórios de monitoramento, registros de indisponibilidade, relatórios técnicos mensais, evidências da fiscalização e demais registros técnicos da execução.
Forma de acompanhamento	Apurado pelos fiscais do contrato, com base no tempo total de indisponibilidade não programada da solução no período de referência.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IDM = 100 \times [(TMP - TIND) / TMP].$ Onde: TMP = tempo total do período de medição, em minutos; TIND = tempo total de indisponibilidade não programada, em minutos.
Observações	Não serão computadas como indisponibilidade, para fins deste indicador, as janelas de manutenção programada previamente aprovadas pela Contratante.
Início de Vigência	A partir da entrada em produção da solução ou da disponibilização do ambiente em operação, conforme o cronograma aprovado.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	IDM $\geq$ 99,8%: sem desconto. IDM $\geq$ 99,5% e < 99,8%: 5% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. IDM $\geq$ 99,0% e < 99,5%: 10% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado. IDM < 99,0%: 20% de desconto sobre a parcela mensal do serviço continuado, sem prejuízo das sanções cabíveis.

IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO

PRAZOS DE REFERÊNCIA PARA AFERIÇÃO DO IMR	
Tópico	Descrição
Falha crítica com indisponibilidade total do serviço de telefonia	Início do atendimento em até 30 (trinta) minutos; adoção de solução de contorno ou mitigação em até 2 (duas) horas; restabelecimento do serviço em até 4 (quatro) horas, contadas da abertura do chamado ou da ciência inequívoca da ocorrência.
Falha de alta severidade	Início do atendimento em até 1 (uma) hora; adoção de solução de contorno em até 4 (quatro) horas; solução em até 8 (oito) horas, salvo hipótese tecnicamente justificada e aprovada pela Contratante.
Falha de média severidade	Início do atendimento em até 4 (quatro) horas; solução em até 2 (dois) dias úteis.
Demandas sem caráter emergencial	Reconfigurações, ajustes, alterações de parâmetros e demais solicitações de serviço sem impacto crítico deverão ser atendidas em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da solicitação formal da Contratante, salvo prazo diverso devidamente justificado e aprovado.