

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. O valor devido a título de pagamento mensal referente a serviços continuados de suporte técnico, manutenção com reposição de hardware e atualização de software à CONTRATADA será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados- IMR.
2. A mensuração do valor de pagamento, conforme o IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

INS1 - Índice resolução de chamados de grau de criticidade crítico dentro do prazo.	
FINALIDADE	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados de grau de criticidade críticos.
META A CUMPRIR	INS1 \geq 90% (tempos de atendimento definidos pelo Termo de Referência).
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas da solicitação de serviço.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA conforme modelo em anexo <i>Relatório Mensal de Suporte Técnico, manutenção incluindo reposição de hardware e atualização de software.</i>
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso. $INS1 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr}) (\%)$ ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados de grau de criticidade críticos solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados de grau de criticidade críticos registrados. Caso não haja chamados de grau de criticidade críticos, então $INS1=100\%$;
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da prestação dos serviços continuados
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	INS1 \geq 90% - Sem aplicação de ajustes. INS1 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS1 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS1 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato. INS1 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.

INS2 - Índice resolução de chamados de grau de criticidade médio dentro do prazo.	
FINALIDADE	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados de grau de criticidade médio.
META A CUMPRIR	INS2 \geq 90% (tempos de atendimento definidos pelo Termo de Referência).
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas da solicitação de serviço.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA conforme modelo em anexo <i>Relatório Mensal de Suporte Técnico, manutenção incluindo reposição de hardware e</i>

	<i>atualização de software.</i>
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso. $INS2 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr}) (\%)$ ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados de grau de criticidade médio solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados de grau de criticidade médio registrados. Caso não haja chamados de grau de criticidade médio, então $INS2=100\%$;
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da prestação dos serviços continuados
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$INS2 \geq 90\%$ - Sem aplicação de ajustes. $INS2 \ 85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. $INS2 \ 80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. $INS2 \ 75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato. $INS2 \leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.

INS3 - Índice resolução de chamados de grau de criticidade normal dentro do prazo.	
FINALIDADE	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados de grau de criticidade normal.
META A CUMPRIR	$INS3 \geq 90\%$ (tempos de atendimento definidos pelo Termo de Referência).
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas da solicitação de serviço.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelos relatórios disponibilizados pela CONTRATADA conforme modelo em anexo <i>Relatório Mensal de Suporte Técnico, manutenção incluindo reposição de hardware e atualização de software.</i>
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso. $INS3 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr}) (\%)$ ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados de grau de criticidade normal solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados de grau de criticidade normal registrados. Caso não haja chamados de grau de criticidade normal, então $INS3=100\%$;
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da prestação dos serviços continuados
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$INS3 \geq 90\%$ - Sem aplicação de ajustes. $INS3 \ 85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. $INS3 \ 80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. $INS3 \ 75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato. $INS3 \leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.

**RELATÓRIO MENSAL DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO, INCLUINDO
REPOSIÇÃO DE HARDWARE E ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE**

RELATÓRIO MENSAL DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO, INCLUINDO REPOSIÇÃO DE HARDWARE E ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE							
Período: __/__/____ a __/__/____			Contrato: _____				
Data	Chamado	Descrição do chamado	Criticidade do chamado	Hora da abertura do chamado	Hora do início do atendimento	Hora do término do atendimento	Tempo total de atendimento (horas)

INS1 =

INS2 =

INS3 =