

ANEXO XIV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR E SLA

1. Finalidade

Este IMR estabelece indicadores objetivos para aferição da qualidade, disponibilidade, desempenho, suporte, migração, treinamento, manutenção e demais obrigações contratuais.

2. Indicadores mínimos

Indicador	Meta	Forma de Medição	Periodicidade e	Evidência	Consequência pelo Descumprimento
Disponibilidade e da nuvem	Mínimo de 97,5% ao mês	Apuração das horas indisponíveis no mês	Mensal	Relatório de monitoramento	Glosa proporcional
Disponibilidade e dos módulos em produção	Mínimo de 97,5% ao mês	Apuração por módulo	Mensal	Relatório técnico	Glosa proporcional
Tempo de solução – chamado	Até 24 horas	Sistema de chamados	Por ocorrência	Registro do chamado	Glosa conforme IMR
Migração de dados	Bases previstas homologadas	Relatório de migração e validação	Por módulo/base	Relatório e aceite	Não pagamento da parcela até saneamento
Integridade dos dados migrados	Ausência de inconsistência crítica	Amostragem e validação pela área usuária	Por módulo/base	Relatório de consistência	Correção obrigatória e retenção da parcela
Treinamento	Usuários treinados conforme plano aprovado	Lista de presença e relatório	Por turma/módulo	Relatório de capacitação	Não pagamento de usuários não comprovados
Manutenção mensal	Atualizações, correções e suporte realizados	Relatório mensal	Mensal	Relatório de manutenção	Glosa por inexecução
Plano de saída	Entrega integral dos dados e documentação	Verificação documental	Quando solicitado/final do contrato	Relatório e arquivos exportados	Retenção, sanção ou outras medidas cabíveis

3. Fórmula de disponibilidade

Disponibilidade mensal = [(Horas totais do mês - Horas de indisponibilidade não justificadas) / Horas totais do mês] x 100.

Não serão consideradas como indisponibilidade: manutenções programadas e comunicadas; caso fortuito ou força maior comprovados; falhas atribuíveis à infraestrutura sob responsabilidade exclusiva da Administração; interrupções causadas por operação inadequada da contratante, quando comprovadas.

4. Classificação de chamados

As condições para prestação dos serviços objeto desta licitação deverá ser compreendidas de acordo com a tabela abaixo:

ITEM	TIPO	CONDIÇÃO / DESCRIÇÃO	PRAZO / CRITÉRIO DE ATENDIMENTO
1	Corretiva	Quando for recebida uma comunicação formal detalhando um "erro" identificado nos sistemas, será fornecida uma resposta indicando o prazo previsto para a resolução do problema.	Não superior a 01 (um) dia útil, 24 horas.
2	Evolutiva de ordem legal	Caso ocorram mudanças na legislação que exijam modificações nos sistemas contratados, a Contratante deve formalizar solicitações de alteração, especificando os novos requisitos desejados.	Não superior a 30 (trinta) dias corridos após a formalização do pedido.
3	Evolutiva de ordem tecnológica	Durante o período de vigência do contrato, caso haja avanços tecnológicos na produção dos sistemas contratados, a Contratante poderá acessar e utilizar essas atualizações sem incorrer em custos adicionais.	Imediato na liberação de novas versões.
4	Evolutiva de ordem exclusiva	Em caso de uma solicitação formal que resulte em adições e/ou modificações nas funcionalidades inicialmente estabelecidas para os sistemas,	Em caso de solicitação formal para novas funcionalidades, a execução observará o Valor Unitário da Hora Técnica ofertado na proposta comercial da licitante vencedora,

Secretaria de Gestão e Cidade Inteligente

ITEM	TIPO	CONDIÇÃO / DESCRIÇÃO	PRAZO / CRITÉRIO DE ATENDIMENTO
		será elaborada uma proposta adicional para análise da Contratante. Havendo interesse do Município de Olímpia, a contratada apresentará proposta comercial com prazos de execução e quantidade de horas para atender a demanda.	limitado ao total de 1200 horas durante a vigência contratual. A Contratada apresentará estimativa de horas para cada demanda, que será validada pela fiscalização antes da execução, vedada a cobrança de valores superiores ao preço unitário lícito.