

1. ITENS DE AVALIAÇÃO TÉCNICA

Avalie cada item marcando um "X" na coluna correspondente.

Categoria	Item de Avaliação	ÓTIMO	BOM	REGU LAR	RUIM	N/A
Suporte Usuário	Cumprimento dos prazos de atendimento (SLA)					
Suporte Usuário	Resolução técnica eficaz no primeiro contato (First Call Fix)					
Redes e Infra	Estabilidade da conexão de internet e links de dados					
Redes e Infra	Organização física do Rack, cabeamento e identificação					
Segurança	Verificação e integridade dos backups diários realizados					
Telefonia	Funcionamento de ramais, centrais e aparelhos telefônicos					
Equipamentos	Estado de conservação e limpeza de desktops e notebooks					

Categoria	Item de Avaliação	ÓTIMO	BOM	REGU LAR	RUIM	N/A
Administrativo	Entrega de relatórios técnicos e atualizações de inventário					
Postura	Uso de uniforme e identificação pela equipe técnica					

2. CÁLCULO DA NOTA FINAL (METODOLOGIA IMR)

Preencha a quantidade de itens marcados acima e multiplique pela equivalência de pontos.

Classificação	Qte. (a)	Equivalência (e)	Pontos Obtidos (y=a×e)
Quantidade de ÓTIMO		x 100	
Quantidade de BOM		x 80	
Quantidade de REGULAR		x 50	
Quantidade de RUIM		x 30	
TOTAL	(X)	---	(Y)

Fórmula da Nota:

$$NOTA = \frac{Total\ de\ Pontos\ (Y)}{Total\ de\ Itens\ Vistoriados\ (X)}$$

RESULTADO FINAL (NOTA):

3. GLOSA POR DESEMPENHO GLOBAL

Pontuação (GLPI)	Nível de Desempenho	Percentual de Pagamento
≥ 95%	Excelente	100%
90% a 94,9%	Bom	98%
80% a 89,9%	Regular	96%
70% a 79,9%	Insatisfatório	93%
60% a 69,9%	Ruim	90%
< 60%	Crítico	85%

4. GLOSAS POR OCORRÊNCIA ESPECÍFICA

Aplicadas cumulativamente, conforme registro no Relatório GLPI de atendimento

Ocorrência	Percentual de Glosa
Chamado crítico não atendido no prazo	0,5% por ocorrência
Chamado crítico não resolvido no prazo	0,5% por ocorrência
Indisponibilidade de serviço essencial	1% por ocorrência
Não execução de rotina obrigatória (backup, atualização, etc.)	2% por ocorrência
Falta de registro de atendimento no GLPI	0,5% por ocorrência
Registro incompleto ou inconsistente	0,2% por ocorrência
Não envio de relatório mensal	1% por ocorrência

5. TABELA DE LIBERAÇÃO PARA FATURAMENTO

Com base na nota obtida, define-se o percentual de pagamento da fatura.

- **Nota 90:** Liberação de 100% da fatura.

- **Nota 70 a 89:** Liberação de 90% da fatura.
- **Nota 60 a 69:** Liberação de 80% da fatura.
- **Nota 50 a 59:** Liberação de 65% da fatura.
- **Nota 50:** Liberação de 50% da fatura.
-

6.ASSINATURAS

- **Data:**
- **Responsável pela Fiscalização:** _____
- **Gestor do Contrato:** _____