ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de prestação de **SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA**, encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. OBJETIVO

- 2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de serviços, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017.
- 2.2. Os Instrumentos de Medição de Resultados têm o objetivo de definir, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 2.3. Os Instrumentos de Medição de Resultados, a serem utilizados para fins de pagamento são baseados no Acordo de Níveis de Serviço (SLA).
- 2.4. A Lista de Verificação contém os itens de execução a serem observados para que o pagamento seja efetuado em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada. Logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pelo CREF/22 referente a prestação de serviços e deverá ser preenchida pelo Fiscal do Contrato.
- 2.5. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados.
- 2.6. O não cumprimento pela CONTRATADA dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajustes nos repasses devidos (glosas), realizadas sobre o valor final a ser pago no período de referência, sem prejuízo de aplicação das sanções administrativas previstos no Termo de Referência e no instrumento contratual.
- 2.7. A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do Acordo de Níveis de Serviço (SLA). Tendo a contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.
- 2.8. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos e obrigações definidos no Termo de Referência.
- 2.9. Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a CONTRATADA der causa, sendo quem na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

3. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO E DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS PARA O IMR

- 3.1. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (Service Level Agreement):** Tem por objetivo especificar os requisitos mínimos aceitáveis para o serviço proposto. Os requisitos típicos que devem fazer parte de um SLA de software: As falhas identificadas ou reportadas são classificadas em quatro níveis de severidade para a CONTRATADA: Falhas Urgentes, Falhas Semi-Urgentes, Falhas Não Urgentes e Falhas Sem Impacto
- 3.2. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela abaixo:

NIVEIS	DEFINIÇÃO	TRATAMENTO
I. Falhas Urgentes (Críticas):	São falhas consideradas urgentes as que provoquem a paralisação total do sistema ou de algum aplicativo/ serviço que fique indisponível para o usuário da CONTRATANTE.	O processo de restauração do sistema será iniciado tão logo seja recebida a notificação da falha com o compromisso de restabelecimento em até 2 (duas) horas.
II. Falhas Semi-Urgentes (Majoritárias)	São consideradas falhas semi-urgentes as que provoquem a paralisação parcial de funcionalidades críticas do sistema.	A CONTRATADA diagnosticará e encaminhará em até 4 (quatro) horas a solução para o problema reportado.
III. Falhas Não Urgentes (minoritárias)	São consideradas falhas não urgentes as que não afetem funções críticas do Sistema.	A CONTRATADA diagnosticará e encaminhará a solução para o problema reportado em até 24 (vinte e quatro) horas.
IV. Falhas Sem Impacto	Consultas sobre configuração, manuseio, funcionalidades ativas; upgrade de software ou aplicação de patches; atualização de documentação.	A CONTRATADA encaminhará tratamento em até 48 (quarenta e oito) horas ou conforme estabelecido com o CONTRATANTE na ocasião do evento.

3.3 A CONTRATADA encaminhará tratamento em até 48 (quarenta e oito) horas ou conforme estabelecido com o CONTRATANTE na ocasião do evento.

3.4 O SLA será calculado mensalmente e a penalidade abaixo será aplicada sobre o preço cobrado:

Penalidades por descumprimento de SLA	
Descumprimento de SLA	Penalidade/desconto sobre a mensalidade
Até 240 minutos (4 horas) de atraso	5%
Entre 241 a 600 minutos (4 a 10 horas de atraso)	7%
Acima de 600 minutos (10 horas de atraso)	10%

3.5 Além das penalidades previstas no item acima, estabelece-se que os serviços deverão atender a um índice de disponibilidade dos sistemas por 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), com garantia de funcionamento de 97,5% no mês.

3.6 Caso a disponibilidade mensal seja inferior a 97,5% a contratada deverá conceder descontos em caráter compensatório sobre o valor mensal dos módulos que ficaram indisponíveis para utilização da contratante, observadas as exceções, da seguinte fórmula:

$$VD = n. (VM/MM)$$

Onde:

VD = Valor do desconto em R\$;

VM = Valor total mensal do serviço em R\$;

MM = Total de minutos no mês;

n. = Número em minutos excedentes ao garantido pela SLA.

Constituem exceções ao SLA:

- a) Caso fortuito ou força maior;

- b) Operação inadequada, falha ou mal funcionamento de equipamentos ou sistemas que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da contratada;
- c) Falha de equipamento ou de sistemas ocasionada pelo contratante;
- d) Realização de testes, ajustes e manutenção necessários à prestação dos serviços desde que notificados com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas e que não ocorram em dias úteis com aceite da contratante;
- e) Falhas decorrentes de atos ou omissões sobre as quais a contratada não tenha controle direto.

3.7 Caso se constate reincidências frequentes quanto aplicação das penalidades previstas na Tabela de penalidades por descumprimento de SLA, a CONTRATANTE poderá aplicar as SANÇÕES ADMINISTRATIVAS previstas no Termo de Referência, garantida a ampla defesa e o contraditório à CONTRATADA.

4.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA, LEGAL

4.2 Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, incluindo as seguintes atividades:

4.3 Manutenção corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração. O prazo máximo para reparos e correções em erros de sistemas será definido de acordo com o critério de prioridade, definido pelo usuário, conforme segue:

- I. Prioridade baixa: 96 horas (3 dias);
- II. Prioridade normal: 48 horas (2 dias);
- III. Prioridade crítica: 24 horas (1 dia);

4.4 Desenvolvimento de nova funcionalidade: conforme cronograma definidos entre as partes após definições detalhadas das funcionalidades desejadas e necessárias.

4.4.1 Para a contagem do prazo, se considerará o prazo de 24 horas corrido.

4.4.2 Manutenção legal: em caso de mudança na legislação, entre outros, a contratante deverá informar a alteração indicando às mudanças ocorridas, e a adequação do sistema não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos após a formalização do pedido, sem que haja prejuízos à operação do sistema.

4.4.3 Os serviços de manutenção corretiva e legal são uma responsabilidade da Contratada abrangidos no conceito de termo de garantia (direito do consumidor), que coincidirá em prazos com a vigência contratual e não incidirão custos adicionais para a Contratante.

4.4.3.1 No caso de descumprimento dos prazos previstos para manutenção corretiva, manutenção legal, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades à CONTRATADA conforme constante na Tabela abaixo:

Penalidades por descumprimento de Manutenção Corretiva, legal				
Atividade	Prioridade	Prazo para Resolução	Limites de atraso	Penalidade/desconto sobre o valor mensal
Manutenção Corretiva	Baixa	96 horas	Até 6 horas de atraso	5%
			Entre 6 e 12 horas de atraso	7%
			Acima de 12 horas de atraso	10%

	Normal	48 horas	Até 4 horas de atraso	5%
			Entre 4 e 10 horas de atraso	7%
			Acima de 10 horas de atraso	10%
	Crítica	24 horas	Até 2 horas de atraso	5%
			Entre 2 e 6 horas de atraso	7%
			Acima de 6 horas de atraso	10%
Manutenção Legal	-	30 dias	Até 7 dias de atraso	5%
			Entre 7 e 15 dias de atraso	7%

4.5 Caso se constate reincidências frequentes quanto aplicação das penalidades previstas na Tabela acima, a CONTRATANTE poderá aplicar as SANÇÕES ADMINISTRATIVAS previstas no Termo de Referência, garantida a ampla defesa e o contraditório à CONTRATADA.