ANEXO VII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelece os indicadores e critérios objetivos para aferição da qualidade e do desempenho dos serviços associados às licenças de softwares de design gráfico objeto da contratação, em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, especialmente quanto à verificação da qualidade dos serviços e à definição de indicadores de níveis de serviço.

1.2. A definição dos indicadores considera a natureza do objeto, as necessidades de negócio, os riscos associados à contratação e a criticidade das soluções, observando as diferentes modalidades de licenciamento previstas na contratação.

1.3. Em atendimento à Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, especialmente à premissa de previsão de faixas de valores de ajustes nas metas dos indicadores de níveis de serviço, o descumprimento dos níveis mínimos estabelecidos poderá ensejar os ajustes previstos para cada indicador, de forma proporcional ao grau de descumprimento verificado, sem prejuízo das demais medidas e sanções previstas no Termo de Referência e na legislação aplicável.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.3. Para o recebimento integral do valor contratado, a contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar a execução dos serviços prestados.

2.5. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. ITENS AVALIADOS

3.1. As tabelas a seguir estabelecem, para cada indicador, a meta, o critério de aferição, a periodicidade, a fonte de evidência e as respectivas faixas de ajuste, constituindo referência para o acompanhamento da qualidade dos serviços e para a gestão e fiscalização contratual.

3.1.1. **INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA (IAE)**

INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA (IAE)	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos ou serviços constantes na Ordem de Serviço (OS).
Meta a Cumprir	• IAE igual ou menor que 0. • A meta definida visa garantir a entrega dos produtos ou serviços constantes nas OS dentro do prazo previsto.
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.
Periodicidade	Para cada OS encerrada

Instrumento de medição	Para cada Ordem de Serviço (OS) encerrada e com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
Mecanismo de cálculo (%)	**IAE = TEX – TEST** Onde: • IAE: Indicador de Atraso na Entrega; • TEX: Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos serviços da OS. • A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. • A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeite a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada entregar os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico. • TEST: Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.
Início da vigência	A partir da emissão da OS
Sanções/faixas de ajuste	Para valores do indicador IAE: • Menor ou igual a 0: Pagamento integral da Ordem de Serviço. • De 1 a 30: aplicar-se-á a glosa de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso. • Maior ou igual a 30: aplicar-se-á a glosa de 10% sobre o valor da OS ou fração em atraso, acrescido de 0,5% por dia de atraso sobre o valor da OS ou fração em atraso limitado em 30% sobre o valor da OS, e ensejará a aplicação das sanções previstas no contrato, mediante abertura de processo administrativo para aplicação de sanção.

3.1.2. INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO (ICP)

INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO (ICP)	
Finalidade	Assegurar que os chamados de suporte técnico estejam dentro do prazo, do início ao fim do atendimento.
Meta a Cumprir	• ICP maior ou igual a 90%. • A meta definida visa assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo, do início ao fim do atendimento.
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de cada solicitação de suporte técnico em relação ao nível de serviço.
Periodicidade	Mensalmente.
Instrumento de medição	Relatório ou ferramenta de acompanhamento de chamados ou por outra via disponibilizada pela CONTRATADA, considerando chamados abertos, início do atendimento e prazo de resolução do problema.
Mecanismo de cálculo (%)	**ICP = (QAP / QTA) x 100** Onde: • ICP: Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo; • QAP: Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo; • QTA: Quantidade total de chamados atendidos.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.
Sanções/faixas de ajuste	Para valores do indicador ICP: • Maior ou igual a 90%: serviço considerado adequado. • Valores menores que 90%: Será aplicada a multa de 0,5% sobre o valor do Contrato e ensejará a aplicação das sanções previstas no contrato, mediante abertura de processo administrativo para aplicação de sanção.

3.1.3. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (IDS)

INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (IDS)	
Finalidade	Assegurar a disponibilidade do serviço durante o período especificado
Meta a Cumprir	• IDS maior ou igual a 95%. • Percentual de tempo que se espera que serviço esteja em funcionamento.
Forma de acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a disponibilidade será monitorada e o tempo de indisponibilidade dos serviços serão descontados do tempo total de disponibilidade esperado no mês.
Periodicidade	Mensalmente.
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e por controle próprio da CONTRATANTE na constatação de indisponibilidade dos serviços.
Mecanismo de cálculo (%)	**IDS = Média (FRP / HTP) x 100** Onde: • IDS: Indicador de disponibilidade de serviço; • FRP: Horas totais de funcionamento do serviço no período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas; e • HTP: horas totais do período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.
Sanções/faixas de ajuste	Para valores do indicador ICP: • Maior ou igual a 95%: serviço considerado adequado. • Valores menores que 95%: Será aplicada a multa de 0,5% sobre o valor do Contrato e ensejará a aplicação das sanções previstas no contrato, mediante abertura de processo administrativo para aplicação de sanção.