# 

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

# **UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**PRO REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

**ANEXO VI**

Este anexo descreve a forma como os serviços serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, de acordo com os índices atribuídos e suas respectivas notificações ou glosas.

O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de notificação ou glosa à CONTRATADA, conforme descrito abaixo:

A CONTRATANTE poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela CONTRATADA para não aplicação das notificações ou glosas.

|  |  |
| --- | --- |
| INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS | |
| Unidade: | |
| Nº Contrato: | |
| Fiscal do Contrato: | |
| Mes Referência: | |
| Unidade: | |
| **INDICADOR 1: Disponibilidade dos serviços Prestados** | |
| Ocorrências: | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar a disponibilidade do conteúdo contratado |
| Meta a cumprir | Nenhuma ocorrência no mês |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrência |
| Forma de Acompanhamento | Diário, por meio do fiscal do contrato através de relatório e registros |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência |
| Inicio da Vigência | A partir do inicio da prestação do serviço |
| Faixa de Ajuste no Pagamento | Sem ocorrência = 25 pontos |
| 1 ocorrência = 20 pontos |
| 2 ocorrências = 15 pontos |
| 3 ocorrências = 10 pontos |
| 4 ocorrências = 5 pontos |
| 5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| Sanções |  |
| Observações |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2: TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** | |
| Ocorrências: | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às solicitações efetuadas pela contratante à contratada |
| Meta a cumprir | Até o dia útil posterior à solicitação |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrência |
| Forma de Acompanhamento | Diário, por meio do fiscal do contrato através de relatório e registros |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta |
| Início da Vigência | A partir do inicio da prestação do serviço |
| Faixa de Ajuste no Pagamento | Sem ocorrência = 25 pontos |
| 1 ocorrência = 20 pontos |
| 2 ocorrências = 15 pontos |
| 3 ocorrências = 10 pontos |
| 4 ocorrências = 5 pontos |
| 5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| Sanções |  |
| Observações | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento da Contratada quanto a resolução das demandas solicitadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 3: SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS COM DEFEITO** | |
| Ocorrências: | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | Mensurar o atendimento às solicitações efetuadas pela contratante à contratada |
| Meta a cumprir | Até o dia útil posterior à solicitação |
| Instrumento de Medição | Constatação formal de ocorrência |
| Forma de Acompanhamento | Diário, por meio do fiscal do contrato através de relatório e registros |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo superior ao previsto em contrato |
| Início da Vigência | A partir do inicio da prestação do serviço |
| Faixa de Ajuste no Pagamento | Sem ocorrência = 25 pontos |
| 1 ocorrência = 20 pontos |
| 2 ocorrências = 15 pontos |
| 3 ocorrências = 10 pontos |
| 4 ocorrências = 5 pontos |
| 5 ou mais ocorrências = 0 pontos |
| Sanções |  |
| Observações | O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao atendimento das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO | | | |
| Grau | Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço | Pagamento devido | % |
| 1 | de 80 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1 |
| 2 | de 70 a 79 pontos | 97 % do valor previsto | 0,97 |
| 3 | de 60 a 69 pontos | 95% do valor previsto | 0,95 |
| 4 | de 50 a 59 pontos | 93% do valor previsto | 0,93 |
| 5 | de 40 a 49 pontos | 90% do valor previsto | 0,9 |
|  | abaixo de 40 ponto | 90% do valor previsto + multa | 0,9 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |
| Valor devido = [(valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)] | | | |
| Pontuação total do serviço = Indicador 1 + Indicador 2 + Indicador 3 | | | |

INDICADORES

A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do sistema de gerenciamento de serviços de TI e de controles internos.

As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no primeiro mês de operação plena dos serviços no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da operação plena e o último dia do mesmo mês, bem como no último mês de vigência do Contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do Contrato.

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos, os quais comprovadamente foram causados pela UFF, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada, e estas informações e justificativas deverão constar do Relatório Mensal de Atividades.

A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de solicitações e eventos será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da solicitação ou evento e no Regime de Atendimento de cada serviço.

No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as solicitações estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse das solicitações deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela UFF,

O valor do pagamento mensal dos serviços estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado.