

## ANEXO V – Instrumento de Medição de Resultados

### 1. Itens de monitoramento e controle (IMC)

Os itens de monitoramento e controle têm o objetivo de mensurar o atingimento ou não dos resultados esperados (Níveis Mínimos de Serviço) na prestação dos serviços de sustentação de infraestrutura, inovação e melhoria contínua em TI, gerência de projetos, segurança cibernética, teste, monitoramento, sustentação e suporte de aplicativos multiplataforma.

Em caso de não atingimento dos resultados, haverá aplicação de redução no pagamento devido à CONTRATADA, resguardadas as margens de tolerância e exceções previstas neste Anexo.

Considerando as características inerentes aos serviços contratados de cada perfil profissional e dos produtos e serviços por eles entregues/prestados nas Ordens de Serviço (OS), serão estabelecidos a seguir, os IMCs que serão aplicados ao contrato de forma a garantir a qualidade e o atendimento aos requisitos estabelecidos neste ETP.

Como os serviços demandados nas ordens de serviço podem ser de naturezas distintas, a indicação de quais IMCs deverão ser expressos na própria OS.

#### 1.1 Cálculo dos índices de monitoramento e controle no valor das ordens de serviço

Será considerado o seguinte índice:

Índice
Índice de Resposta à Atendimento Técnico (IRAT)

O percentual final de glosa a ser aplicado às OS dar-se-á da seguinte forma:

*Percentual de glosa final da OS =  $\sum$  (percentual de desconto do índice na OS) / (Quantidade de indicadores aplicáveis à OS)*

Caso não ocorra nenhum desconto sobre o valor do faturamento para cada índice, o valor

final de glosa da OS será de 0% (zero por cento).

### 1.1 Índice de Resposta a Atendimento Técnico (IRAT)

Este índice tem por objetivo avaliar a qualidade e tempestividade do atendimento durante o período de atendimento técnico

Item	Avaliação	Meta
1 – Monitorar, no sistema Cherwell, o painel de chamados da SGEM, bem como o painel de pendências de recebimento de transferências no sistema ASIWEB, tomando todas as providências necessárias para o andamento correto e tempestivo de todos os chamados	Quantidade de vezes em que o monitoramento deixou de ser observado	(0) - zero
2 - Realizar atendimento de suporte remoto aos usuários quando necessário	Quantidade de vezes em que o atendimento de suporte remoto aos usuários deixou de ser realizado	(0) - zero
3 – Atender por completo os chamados da sede no Cherwell, incluindo disponibilização, substituição, recolhimento, vistoria física e funcional, manutenção, abertura de chamada técnica dos equipamentos, bem como encerrar as tarefas incluindo todas as anotações técnicas pertinentes	Quantidade de vezes em que o atendimento completo deixou de ser realizado	(0) - zero
4 – Solicitar, no Cherwell, disponibilização, substituição e recolhimento de equipamentos ao depósito no caso de chamados do fórum eleitoral de Curitiba, cartórios da região metropolitana e do interior	Quantidade de vezes em que as solicitações deixaram de ser realizadas	(0) - zero
5 – Realizar e receber transferências no sistema ASIWEB	Quantidade de vezes em que as transferências no ASI deixaram de ser realizadas e/ou recebidas	(0) - zero
6 - Revisar diariamente os chamados sob sua responsabilidade	Quantidade de vezes em que os chamados deixaram de ser revisados	(0) - zero
7 – Realizar manutenção/conserto de impressoras multifuncionais reaproveitando peças	Quantidade de vezes em que a manutenção de impressoras deixou de ser realizada	(0) - zero

Item	Avaliação	Meta
8 – Prestar suporte presencial aos usuários da sede e fórum eleitoral de Curitiba quando necessário	Quantidade de vezes em que o suporte presencial aos usuários da sede e fórum eleitoral de Curitiba deixou de ser realizado	(0) - zero
9 – Deixar de prestar demais atividades não elencadas nos itens anteriores, porém discriminadas na demanda da SGEM	Quantidade de vezes em que demais atividades elencadas pela SGEM deixaram de ser prestadas	(0) - zero

O valor final do IRAT (em percentagem) será obtido da seguinte forma:

$$IRAT = ((\text{Quantitativo de itens que atingiram a meta}) / 9) * 100$$

Descrição do IMC	Nível Mínimo de Serviço (NMS)	Desconto sobre o valor de faturamento da OS
Índice de Resposta a Atendimento Técnico (IRAT)	Igual a 100%	0%
	Igual ou superior a 88,88% e inferior a 100%	2%
	Igual ou superior a 77,77% e inferior a 88,88%	4%
	Igual ou superior a 66,66% e inferior a 77,77%	6%
	Igual ou superior a 55,55% e inferior a 66,66%	8%
	Igual ou superior a 44,44% e inferior a 55,55%	10%
	Igual ou superior a 33,33% e inferior a 44,44%	12%
	Igual ou superior a 22,22% e inferior a 33,33%	14%
	Igual ou superior a 11,11% e inferior a 22,22%	16%
	Nenhum item atingiu a meta	18%