



CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

ESTADO DE SÃO PAULO

CONTRATO Nº XXX/2024 ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO DO INSTRUMENTO:

- 1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR), independente de transcrição integral, é parte integrante do contrato celebrado e tem por objetivo mensurar a prestação de serviços pela CONTRATADA.
- 1.2. O presente instrumento define os parâmetros de medição dos níveis de qualidade da prestação de serviços e dá base para as respectivas adequações de pagamento.
- 1.3. O preço estabelecido em contrato para a realização dos serviços se refere à execução com máxima qualidade.
- 1.4. O não alcance da qualidade esperada para os serviços contratados importará em pagamento proporcional ao nível de serviços atribuído no instrumento de mensuração, observados os critérios a seguir delineados.
- 1.5. O pagamento de valores proporcionais ao nível de serviço não se confunde com as penalidades ou multas, as quais devem ser objeto de regular abertura de processo administrativo e do contraditório.
- 1.6. A mensuração da qualidade da prestação dos serviços pela CONTRATADA é de responsabilidade do Fiscal devidamente nomeado para a fiscalização do contrato.
- 1.7. O presente instrumento e seus procedimentos metodológicos poderão ser alterados durante a execução contratual, pela CONTRATANTE, sempre que se fizerem necessárias outras metodologias mais adequadas e eficientes para a medição da qualidade dos serviços prestados.

2. DA METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO:

- 2.1. A aplicação do IMR, pela fiscalização técnica do contrato, deverá seguir a metodologia constante em cada indicador tomando como base o mês de referência da prestação dos serviços, conforme os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, observando os indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 2.2. O Fiscal deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para a mensuração da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no valor a ser pago com base nos indicadores estabelecidos neste documento, sempre que a contratada:
 - a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

3. DOS INDICADORES:

- 3.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:
 - a) Nível de Serviço da Telefonia Fixa (SLA inferior a 99% ou outra interrupção indireta);



CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

ESTADO DE SÃO PAULO

- b) Nível de Serviço do Link Dedicado de Internet (Velocidade mínima inferior a 100%, SLA inferior a 99,2%, taxa de perda superior a 2%, latência média superior a 75ms, ou outra interrupção indireta);
 - c) Tempo de Espera para Atendimento na Telefonia Fixa (superior a 4 horas da abertura do protocolo);
 - d) Tempo de Espera para Atendimento no Link Dedicado de Internet (superior a 6 horas da abertura do chamado técnico);
 - e) Tempo de Espera para Atendimento no Serviço Gerenciado de Segurança (superior a 6 horas da abertura do protocolo);
 - f) Disponibilidade da Central de Atendimento 0800 (inferior a 100%);
 - g) Confidencialidade da Informação;
 - h) Disponibilidade do portal online para fiscalização e gerenciamento (inferior a 100%);
 - i) Segurança do Hardware de Firewall.
- 3.2. Aos indicadores, conforme critérios apresentados no quadro constante do apêndice deste documento, serão atribuídos o número de ocorrências registradas no decorrer do mês de avaliação dos serviços prestados.
- 2.6. Para cada faixa de número de ocorrências registradas, a CONTRATADA poderá sofrer desde a advertência até a glosa de percentuais equivalentes na Nota Fiscal do mês que está sob avaliação, sem prejuízos de demais medidas cabíveis a cada caso.
- 2.7. Para qualquer um dos indicadores avaliados, a incidência de 05 (cinco) ou mais ocorrências no mesmo período de avaliação ensejará a abertura de processo administrativo dentro dos termos do contrato.
- 2.8. A Nota fiscal, a depender do número total de ocorrências, poderá sofrer uma retenção (glosa) de até 25% de seu valor total.

Diadema, 28 de Junho de 2024.

Assinado digitalmente por:
THIAGO AUGUSTO DENUNI
CPF: ***.166.328-**



Thiago Augusto Denuni
Divisão de Compras e Licitações

Assinado digitalmente por:
LEILA CAMARGO
CPF: ***.443.978-**



Leila Camargo
Divisão de Compras e Licitações

Assinado digitalmente por:
Lucas Nogueira de Araújo Souza
CPF: ***.623.928-**



Lucas Nogueira de Araújo Souza
Divisão de Orçamento e Contabilidade

Assinado digitalmente por:
KAREN SCHURUT
CPF: ***.108.208-**



Karen Schurut
Divisão de Almoxarifado e Patrimônio

Alexandre Machado

Assinado digitalmente por:
ALEXANDRE MACHADO FERREIRA
CPF: ***.004.088-**



Alexandre Machado
Divisão de Gestão de Contratos



CÂMARA MUNICIPAL DE DIADEMA

ESTADO DE SÃO PAULO

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇOS

REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇOS				
CONTRATADA:				
CONTRATO:		CNPJ:		
DATA:		MÊS DA AVALIAÇÃO:		
INDICADOR	CRITÉRIO	RETENÇÃO DE VALOR	OCORRÊNCIAS (X)	PERCENTUAL
a) Nível de Serviço da Telefonia Fixa (SLA inferior a 99% ou outra interrupção indireta)	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	1%		
	04 (quatro) ocorrências	3%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	5%		
b) Nível de Serviço do Link Dedicado (Velocidade mínima inferior a 100%, SLA inferior a 99,2%, taxa de perda superior a 2%, latência média superior a 75ms, ou outra interrupção indireta)	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	1%		
	04 (quatro) ocorrências	3%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	5%		
c) Tempo de Espera para Atendimento na Telefonia Fixa (superior a 4 horas da abertura do protocolo)	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2%		
d) Tempo de Espera para Atendimento no Link Dedicado de Internet (superior a 6 horas da abertura do chamado técnico)	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2%		
e) Tempo de Espera para Atendimento no Serviço Gerenciado de Segurança (superior a 6 horas da abertura do protocolo);	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2%		
f) Disponibilidade da Central de Atendimento 0800 (inferior a 100%)	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	1%		
	04 (quatro) ocorrências	3%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	5%		
g) Confidencialidade da Informação	Até 02 (duas) ocorrências	1%		
	03 (três) ocorrências	3%		
	04 (quatro) ocorrências	5%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	10%		
h) Disponibilidade do portal online para fiscalização e gerenciamento (inferior a 100%)	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	0,5%		
	04 (quatro) ocorrências	1%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	2%		
i) Segurança do Hardware de Firewall	Até 02 (duas) ocorrências	Notificar		
	03 (três) ocorrências	1%		
	04 (quatro) ocorrências	3%		
	05 (cinco) ocorrências ou mais	5%		
SOMA DO NÚMERO DE OCORRÊNCIAS E PERCENTUAL TOTAL DE RETENÇÃO NA NOTA FISCAL				
VALOR TOTAL DA NOTA FISCAL				
VALOR RETIDO DA NOTA FISCAL				
VALOR TOTAL A PAGAR DA NOTA FISCAL				

Fiscal do Contrato



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 6F7BA-PAQWM-Y7D38-VN8R2

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ THIAGO AUGUSTO DENUNI (CPF ***.166.328-**) em 28/06/2024 16:36
- ✓ KAREN SCHURUT (CPF ***.108.208-**) em 01/07/2024 11:40
- ✓ Lucas Nogueira de Araujo Souza (CPF ***.623.928-**) em 01/07/2024 11:54
- ✓ LEILA CAMARGO (CPF ***.443.978-**) em 01/07/2024 13:38
- ✓ ALEXANDRE MACHADO FERREIRA (CPF ***.004.088-**) em 01/07/2024 15:05

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portaldeassinaturas.cmdiadema.sp.gov.br/validate/6F7BA-PAQWM-Y7D38-VN8R2>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portaldeassinaturas.cmdiadema.sp.gov.br/validate>