ANEXO EDITAL

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Indicador	
Nº 1 – Atualização dos Sistemas SIG-UFRN	
Item	**Descrição**
Finalidade	Atualizar sistemas SIGAA, SIPAC, SIGRH e sistemas auxiliares (SIGAdmin, SIGED, SIGPP, SIGEventos e SIGEleição), de acordo com a versão/códigos-fonte em repositório indicado pela UFJ e obtidos junto a proprietária dos sistemas.
Meta a cumprir	45 dias úteis em ambiente de homologação.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço emitida pela UFJ.
Forma de acompanhamento	Verificação e validação, por meio de testes funcionais de todas as funcionalidades atualizadas.
Periodicidade	Quando demandado e limitado pelo quantitativo contratado.
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será valorada de acordo com o valor estabelecido no contrato de prestação de serviços.
Início da vigência	Data de abertura da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Dentro do prazo estabelecido em O.S. – 100% do valor.
Sanções	● Notificação; ● Advertência; ● Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total; ● No caso de atraso na entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.
Observações	

Indicador	
Nº 2 – Sustentação e Suporte Técnico	
Item	**Descrição**
Finalidade	Apoio mensal de profissionais especializados para tirar dúvidas de utilização dos sistemas, fluxos e mapeamento de processos, apoio ao help desk da UFJ retirando dúvidas das funcionalidades, dúvidas decorrentes de treinamento nos sistemas, serviço de resposta de dúvidas por e-mail, contatos telefônicos, comunicadores, videoconferência, webconferência e outros mecanismos ou chamados em sistema, demais apoios na área de negócio e de funcionalidades dos sistemas; análise, depuração, correção de erros técnicos de código-fonte licenciado, atualização dos sistemas em produção com as correções de erros ou novas versões lançadas, extração de relatórios diretamente da base de dados, atualização de ambientes de treinamento e homologação. Intervenções na base de dados, quando necessário, através da execução de comandos, ou da indicação do comando a ser executado pela UFJ para resolução de um problema ou atualização de informação não suportada pela aplicação.
Meta a cumprir	● **Nível de severidade 0**: É o nível mais importante. Considera-se que o sistema, módulo ou funcionalidade está totalmente inoperante. **Prazo para início do atendimento:** até 1 (uma) hora útil. **Prazo para solução:** 4h (quatro) horas úteis, sendo o atendimento remoto continuado até a resolução do problema. **Prazo total desde abertura do chamado:** até 5 (cinco) horas úteis. ● **Nível de severidade 1**: Sistema, módulo ou funcionalidade parcialmente inoperante. Problemas identificados pelo cliente que estejam impedindo a execução de uma funcionalidade específica e em uso pelo cliente. **Prazo para início do atendimento:** até 2 (duas) horas úteis. **Prazo para solução:** 12h (doze) horas úteis, sendo o atendimento remoto continuado até a resolução do problema. **Prazo total desde abertura do chamado:** até 14 (quatorze) horas úteis. ● **Nível de severidade 2**: Questões diversas de trato gerencial ou operacional. Qualquer demanda referente a dúvidas em funcionalidades nos módulos implantados e em uso pelo cliente. **Prazo para início do atendimento:** até 4 (quatro) horas úteis**. Prazo para solução:** até 16 (dezesseis) horas úteis. **Prazo total desde abertura do chamado**: até 20 (vinte) horas úteis. ● **Nível de severidade 3**: Sistema, módulo ou funcionalidade identificada, mas que não torna parcialmente inoperante. Qualquer problema identificado pelo cliente em uma funcionalidade em uso pelo cliente, mas que não impede a sua execução. **Prazo para início do atendimento:** até 4

	(quatro) horas úteis. **Prazo para solução:** até 24h (vinte e quatro) horas úteis, sendo o atendimento remoto continuado até a resolução do problema. **Prazo total desde abertura do chamado:** até 28 (vinte e oito) horas úteis. ● **Nível de Severidade 4**: Dúvidas usuais a respeito de ferramentas, que não demandam análises complexas de sistema ou módulo. **Prazo para início do atendimento:** até 24 (vinte e quatro) horas úteis. **Prazo para solução:** até 16 (dezesseis) horas úteis. **Prazo total desde abertura do chamado**: até 40 (quarenta) horas úteis. ● **Nível de Severidade 5**: Dúvidas usuais a respeito de ferramentas e funcionalidades que demandam análises aprofundadas do sistema ou módulo. **Prazo para início do atendimento:** até 4 (quatro) horas úteis. **Prazo para solução:** até 8 (oito) horas úteis. **Prazo total desde abertura do chamado**: até 12 (doze) horas úteis. ● **Nível de severidade 6**: Solicitação de adequação de uma funcionalidade. Qualquer solicitação do cliente referente a adequação de uma funcionalidade a suas necessidades. Este nível somente existirá para os contratos que tenham horas de desenvolvimento. **Prazo para início do atendimento: até 8 (oito) horas úteis. Prazo para solução:** conforme cronograma definido entre as partes. ● **Nível de Severidade Excepcional**: Pré-agendado entre as partes. Rotinas e procedimentos que impliquem em necessidade de altíssima disponibilidade e performance do sistema, deverão ser previamente agendadas junto à CONTRATADA que, por sua vez, procederá a implantação do atendimento chamado de ´Excepcional´, tornando disponível um profissional, de localização imediata, de forma ininterrupta em regime de 24h, durante a duração do processo agendado, com o objetivo de toda e qualquer intercorrência, no que tange a instabilidade, parada do processamento ou outro problema sistêmico. Enquadram-se neste nível o atendimento a resolução de problemas de dados, que devido a sua complexidade, deverão ser reportados com uma antecedência de cinco dias úteis, antes da data final. **Prazo para início do atendimento:** Pré-agendado entre as partes**. Prazo para solução:** Pré-agendado entre as partes.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço ou chamado emitido pela UFJ e acompanhamento de chamado aberto em sistema eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação qualitativa de cada demanda finalizada, avaliando ser o suporte negocial foi prestado ou se o problema/erro apresentado na demanda foi solucionado de forma efetiva e dentro do prazo.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será valorada de acordo com o valor estabelecido no contrato de prestação de serviços.

<table>
<tr><td>Início da vigência</td><td>Data de abertura da Ordem de Serviço ou registro do chamado.</td></tr>
<tr><td>Faixas de ajuste no pagamento</td><td>Dentro do prazo estabelecido nas metas a cumprir ou quantidade de tarefas reabertas com uma tolerância de 10%.

Os ajustes de pagamentos serão aplicados conforme tabela de percentual de descumprimento de meta e/ou reabertura de tarefas que serão consideradas como descumprimento:

<table><tr><th>Tarefas descumpridas (%)</th><th>Sanção (%) Mensal</th></tr><tr><td>71 a 100%</td><td>30%</td></tr><tr><td>41 a 70%</td><td>20%</td></tr><tr><td>11 a 40%</td><td>10%</td></tr><tr><td>0 a 10%</td><td>0%</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>Sanções</td><td>● Notificação;
● Advertência;
● Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades;
● Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades;
● Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total;
● No caso de atraso na entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.</td></tr>
<tr><td>Observações</td><td></td></tr>
</table>

Indicador	
Nº 3 – Customização/Migração de Dados/Implantação de Módulos/Atualização de Funcionalidade	
Item	**Descrição**
Finalidade	Aprimoramentos das funcionalidades existentes, desenvolvimento de novas funcionalidades e módulos, migração de dados e implantação de novos módulos.
Meta a cumprir	Prazo de execução da atividade será estabelecido de acordo com a estimativa de pontos de função discriminada na Ordem de Serviço e

	conversão estabelecida no Roteiro de Métricas de Software do SISP – Versão 2.0.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço emitida pela UFJ.
Forma de acompanhamento	Execução de testes funcionais em ambiente de homologação. Avaliação do relatório de atividades contendo a descrição das customizações realizadas, diagramas de entidade-relacionamento e contagem de pontos de função.
Periodicidade	Quando demandado e limitado pelo quantitativo contratado.
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será verificada e valorada de acordo com o quantitativo estimado multiplicado pelo valor unitário do item.
Início da vigência	Data de abertura da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Dentro do prazo estabelecido em O.S. – 100% do valor.
Sanções	● Notificação; ● Advertência; ● Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total; ● No caso de atraso na entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.
Observações	

Indicador	
Nº 4 – Consultoria Técnica	
Item	**Descrição**
Finalidade	Prestar consultoria nas tecnologias utilizadas e envolvidas nos sistemas SIG-UFRN, de acordo com as capacitações a serem definidas.
Meta a cumprir	Prazo de execução da atividade será estabelecido de acordo com a estimativa de horas discriminada na Ordem de Serviço.

Instrumento de medição	Ordem de Serviço emitida pela UFJ.
Forma de acompanhamento	Avaliação do relatório técnico da atividade executada.
Periodicidade	Quando demandado e limitado pelo quantitativo contratado.
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será verificada e valorada de acordo com o quantitativo estimado multiplicado pelo valor unitário do item.
Início da vigência	Data de abertura da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Dentro do prazo estabelecido em O.S. – 100% do valor.
Sanções	● Notificação; ● Advertência; ● Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total; ● No caso de atraso na entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.
Observações	

Indicador	
Nº 5 – Treinamento	
Item	**Descrição**
Finalidade	Compreende o treinamento das funcionalidades dos módulos dos sistemas. Esses treinamentos englobam uma visão geral do sistema, bem como a explanação sobre as principais funcionalidades. O treinamento deverá ser solicitado com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência, de acordo com pauta que deverá ser acordada. As partes acordarão com a data/hora da realização da atividade. O treinamento poderá ser realizado de forma web (EaD) ou presencial ordenado em conjunto com o item Apoio Presencial.
Meta a cumprir	Prazo de execução da atividade será estabelecido de acordo com a estimativa de horas discriminada na Ordem de Serviço.

Instrumento de medição	Ordem de Serviço emitida pela UFJ.
Forma de acompanhamento	Avaliação do relatório técnico da atividade executada.
Periodicidade	Quando demandado e limitado pelo quantitativo contratado.
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será verificada e valorada de acordo com o quantitativo estimado multiplicado pelo valor unitário do item.
Início da vigência	Data de abertura da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Dentro do prazo estabelecido em O.S. – 100% do valor.
Sanções	● Notificação; ● Advertência; ● Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total; ● No caso de atraso na entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.
Observações	

Indicador	
Nº 6 – Apoio Presencial	
Item	**Descrição**
Finalidade	Deslocamento de um funcionário da CONTRATADA, pelo período de 5 (cinco) dias, para execução de atividades *in loco*. Nos casos de solicitação de deslocamento de gestores da CONTRATADA, para reuniões gerenciais, esse período é limitado em 2 (dois) dias.
Meta a cumprir	● 5 (cinco) dias para o deslocamento de analistas e técnicos da CONTRATADA; ● 2 (dois) dias para o deslocamento de gerentes e diretores da CONTRATADA.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço emitida pela UFJ.

Forma de acompanhamento	Avaliação do relatório técnico relacionado ao objeto tratado na visita técnica.
Periodicidade	Quando demandado e limitado pelo quantitativo contratado.
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será valorada de acordo com o valor estabelecido no contrato de prestação de serviços.
Início da vigência	Data de abertura da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Dentro do prazo estabelecido em O.S. – 100% do valor.
Sanções	● Notificação; ● Advertência; ● Multa de 0,2% (zero vírgula dois por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, até o 30º (trigésimo) dia, sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa de 0,4% (zero vírgula quatro por cento), por dia de atraso, no descumprimento das obrigações assumidas, sobre o valor do inadimplemento, após o 30º (trigésimo) dia, limitada ao percentual de 10% (dez por cento), sem prejuízo das demais penalidades; ● Multa indenizatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da contratação, incidente no caso de inexecução total; ● No caso de atraso na entrega ou inexecução do contrato superior a 90 (noventa) dias, poderá a Administração rescindir o contrato, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei de Licitações.
Observações	