



DISPENSA CONVENCIONAL CRBio-01 Nº 389114-022/2024

ANEXO III

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

ATS - Indicador de atendimento ao chamado de suporte	
Finalidade	Medir o tempo efetivo de atendimento a chamados de suporte, de acordo com a qualificação do chamado e seu respectivo tempo para atendimento, conforme estabelecido no item Erro! Fonte de referência não encontrada. do Termo de Referência.
Meta a cumprir	ATS <= 1 indicador menor ou igual a um
Instrumento de medição	Chamado de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Será comparado o prazo de duração para atendimento ao chamado de suporte com o prazo máximo estipulado no Termo de Referência.
Periodicidade	Para cada chamado de suporte técnico aberto junto à CONTRATADA.
Mecanismo de cálculo	$ATS = PEC / MAX$ Onde: ATS - Indicador de atendimento ao chamado de suporte. PEC - Prazo Efetivo de Atendimento ao Chamado - corresponde ao período efetivo de atendimento do chamado, em horas. É obtido da subtração entre as datas de encerramento e abertura do chamado. MAX - Prazo máximo de atendimento ao chamado - corresponde ao prazo limite para atendimento ao chamado de suporte, conforme sua qualificação de "tipo" e "grau" estipulado no Termo de Referência.
Início de vigência	A partir da data de abertura do chamado.

INS - Indicador de indisponibilidade do sistema

Finalidade	Medir a quantidade de horas de indisponibilidade.
------------	---



Meta a cumprir	INS = 0 indicador igual a zero
Instrumento de medição	Chamado de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Serão computadas todas as ocorrências de indisponibilidade (parcial ou total) no sistema para o período indicado, independentemente de terem sido atendidas dentro do prazo ou não. Somente serão computadas as ocorrências que tenham sido informadas à CONTRATADA por meio da abertura de chamado de suporte técnico.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	INS = somatório das horas de indisponibilidade do sistema no período em questão.
Início de vigência	A partir do início das operações definitivas do sistema, ou seja, após a conclusão de todas as fases do projeto de implantação.

IAI - Indicador de atraso na implantação	
Finalidade	Medir o tempo de atraso no projeto para operacionalização da solução.
Meta a cumprir	IAI \leq 1 indicador menor ou igual a um
Instrumento de medição	Termo de recebimento.
Forma de acompanhamento	Serão computados os dias que excederem o prazo para operacionalização da solução, conforme item Erro! Fonte de referência não encontrada. do Termo de Referência.
Periodicidade	Diariamente, durante toda a fase de migração.
Mecanismo de cálculo	IAI = PEM / MAX Onde: IAF - Indicador de atraso na implantação. PEM - Prazo efetivo de implantação - corresponde ao período de execução da fase de implantação, em dias, contados da data de início da fase até a data de sua conclusão. Caso a data de conclusão da fase não esteja indicada no termo de recebimento definitivo, será considerado o dia da comunicação do término da



CONSELHO REGIONAL DE BIOLOGIA – 1ª REGIÃO (SP, MT, MS) – CRBio-01

Rua Manoel da Nóbrega, 595 – conjunto 122 - CEP 04001-083 – Paraíso – São Paulo – SP

Telefone: (11) 3884-1489 - www.crbio01.gov.br



	<p>fase indicado pela CONTRATADA, desde que a fase tenha sido aprovada pelo fiscal.</p> <p>MAX - Prazo máximo de entrega - corresponde ao prazo limite para conclusão da fase, em dias, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Início de vigência	A partir do dia de início da fase.