

APENSO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como objetivo estabelecer critérios objetivos para a avaliação da qualidade e eficácia dos serviços prestados, vinculando o pagamento ao desempenho efetivo da CONTRATADA, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1. MÉTODO DE AFERIÇÃO E PERIODICIDADE

A fiscalização do MPMG monitorará mensalmente a execução do objeto através de relatórios extraídos das ferramentas de gestão de chamados, logs do ambiente TDP Kubernetes, e pela análise dos produtos entregues (pipelines, modelos e dashboards). A medição ocorrerá até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

2. TABELA DE INDICADORES DE DESEMPENHO

O pagamento mensal das subscrições e das horas técnicas estará vinculado ao cumprimento dos seguintes indicadores:

Indicador	Critério de Avaliação	Métrica de Cálculo	Meta (100% de Pagamento)
IQT - Qualidade Técnica	Ausência de erros nos fluxos de dados e conformidade técnica dos modelos.	$(\text{Entregas sem erro} / \text{Total de entregas}) \times 100$	$\geq 95\%$
IPE - Prazo de Entrega	Cumprimento dos prazos estabelecidos em cada Ordem de Serviço (OS).	$(\text{OS entregues no prazo} / \text{Total de OS}) \times 100$	$\geq 95\%$
IDS - Disponibilidade	Funcionamento pleno das subscrições e suporte do fabricante.	$(\text{Horas de disponibilidade real} / \text{Horas no período de medição}) \times 100$	100%

3. MECANISMOS DE REDIMENSIONAMENTO DE PAGAMENTO (GLOSA)

O descumprimento das metas estabelecidas acima resultará na aplicação automática de redimensionamento do valor mensal a ser pago, conforme as faixas de graduação abaixo:

3.1. Referente à Qualidade Técnica (IQT)

Abaixo de 95% até 90%: Redução de 2% no valor da parcela mensal de serviços.

Abaixo de 90% até 80%: Redução de 5% no valor da parcela mensal de serviços.

Abaixo de 80%: Redução de 10% e emissão de notificação formal para apresentação de plano de contingência.

3.2. Referente ao Prazo de Entrega (IPE)

Atraso de até 2 dias úteis: Sem glosa, desde que justificado e aceito.

Atraso de 3 a 5 dias úteis: Redução de 1% por dia de atraso sobre o valor da respectiva OS.

Atraso superior a 5 dias úteis: Redução de 10% sobre o valor da respectiva OS e emissão de notificação formal.

3.3. Referente à Disponibilidade da Subscrição (IDS)

Na hipótese de o pagamento da licença ou subscrição ser realizado em parcela única, não será aplicável o regime de glosa proporcional previsto para cobranças mensais (Pro Rata Die).

Nessa situação, eventual indisponibilidade de acesso às licenças ou aos serviços de suporte Enterprise, decorrente de falha imputável à CONTRATADA, caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando-a às penalidades cabíveis, na forma das cláusulas específicas de sanções e das disposições da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da apuração de perdas e danos e da possibilidade de rescisão contratual, quando for o caso.

A aplicação das penalidades observará os princípios do contraditório e da ampla defesa, bem como a gravidade da infração, a extensão do dano causado à Administração e a reincidência, nos termos do instrumento contratual.

4. NÍVEIS CRÍTICOS E SANÇÕES

A aplicação das glosas previstas neste IMR possui natureza de ajuste econômico por serviço não entregue conforme o pactuado, não se confundindo com as sanções administrativas. Contudo, as seguintes situações ensejarão a abertura de processo sancionatório:

Reincidência: Obtenção de desempenho abaixo de 80% no IQT ou IPE por 3 (três) meses consecutivos.

Inexecução Parcial: Abandono de demandas críticas ou descumprimento de prazos que comprometam as atividades do MPMG.

Segurança de Dados: Qualquer falha técnica que resulte em exposição indevida ou perda de integridade dos dados armazenados no cluster.

5. PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO

A CONTRATADA poderá apresentar contestação fundamentada aos índices de medição em até 02 (dois) dias úteis após a notificação da medição mensal. A fiscalização do MPMG analisará as justificativas (ex: casos fortuitos ou atrasos causados pela própria Administração) para decidir pela manutenção ou cancelamento da glosa proposta.