

**IMR – Instrumento de Medição de Resultado****GESTÃO e FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

A gestão e fiscalização do contrato oriundo desta contratação será realizado pelos funcionários indicados por meio do Termo de Indicação de Fiscal e Gestor, documento que compõe o presente processo licitatório, em atendimento ao Art. 7º da lei 14.133/2021, Artigo 8º do decreto 11.246/2022.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS - ITEM 1

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços – ANS;

Este procedimento está vinculado aos contratos de Licença de uso de Software integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controlar da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

Os objetivos deste ANS são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução da prestação dos serviços Licença de uso de Software.

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos conceitos de **muito bom, bom, regular e péssimo**, respectivamente equivalentes aos valores **3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero)** para cada item avaliado:

MUITO BOM: 03 (três) pontos

BOM: 02 (dois) pontos

REGULAR: 01 (um) ponto

PÉSSIMO: 0 (zero) ponto

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- Quando o atendimento ao usuário solucionou os problemas
- Quando foi bem atendido no contato com a empresa
- Quando teve que ligar uma vez para solucionar o problema
- Quando a empresa atendeu os chamados de forma eficiente
- Quando o técnico conhece o sistema
- Quando a solução não ficou indisponível durante o mês
- Quando foi possível executar todas as funções desejadas sem problemas
- Quando a documentação estava de acordo com a legislação vigente
- A solução não apresentou inconsistência durante o período
- O suporte técnico atendeu dentro dos prazos
- O sistema está atualizado com a legislação vigente
- Ficou satisfeito com funcionamento do sistema



BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- Quando o atendimento ao usuário solucionou parcialmente os problemas
- Quando de forma isolada teve dificuldade no contato com a empresa
- Quando teve que ligar até 3 (três) vezes para solucionar o problema
- Quando a empresa atendeu parcialmente os chamados
- Quando o técnico conhece o sistema parcialmente
- Quando a solução ficou indisponível durante até 3 (três) vezes no mês
- Quando foi possível executar as funções desejadas parcialmente
- Quando uma das documentações estava em desacordo com a legislação vigente
- A solução apresentou até 3(três) inconsistência durante o período
- O suporte técnico atendeu dentro dos prazos
- O sistema está atualizado com a legislação vigente parcialmente
- Ficou satisfeito com funcionamento do sistema parcialmente

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- Quando o atendimento ao usuário solucionou parcialmente os problemas mais de uma vez
- Quando teve dificuldade no contato com a empresa mais de uma vez
- Quando teve que ligar até 5 (cinco) vezes para solucionar o problema
- Quando a empresa atendeu parcialmente os chamados mais de uma vez
- Quando o técnico tem dificuldade com o sistema
- Quando a solução ficou indisponível durante até 5 (cinco) vezes no mês
- Quando a solução não executou as funções desejadas mais de uma vez
- Quando mais de 3(três) dos documentos estava em desacordo com a legislação vigente
- A solução apresentou até 5(cinco) inconsistência durante o período
- O suporte técnico atendeu parcialmente dentro dos prazos mais de 2(duas) vezes
- Mais de uma informação do sistema não estão atualizadas com a legislação vigente
- Ficou insatisfeito com funcionamento do sistema mais de 3(três) vezes

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

- Quando o atendimento ao usuário não solucionou os problemas
- Quando não conseguiu contato com a empresa
- Quando teve que ligar mais de 5 (cinco) vezes para solucionar o problema
- Quando a empresa não atendeu os chamados
- Quando o técnico não sabia resolver o problema
- Quando a solução ficou indisponível mais de 5 (cinco) vezes no mês
- Quando a solução não executou as funções desejadas mais de 3(três) vezes
- Quando todos os documentos estavam em desacordo com a legislação vigente
- A solução apresentou mais de 5(cinco) inconsistência durante o período
- O suporte técnico não atendeu dentro dos prazos
- Mais de 3(três) informações do sistema não estão atualizadas com a legislação vigente
- Ficou insatisfeito com funcionamento do sistema mais de 5(cinco) vezes

**MÓDULO “A”**

RELACIONAMENTO COM A EMPRESA	
A.1 – Quão útil o serviço de atendimento ao usuário do software	PONTO S
- Quando o atendimento ao usuário solucionou os problemas	3
- Quando o atendimento ao usuário solucionou parcialmente os problemas	2
- Quando o atendimento ao usuário solucionou parcialmente o problema mais de uma vez	1
- Quando o atendimento ao usuário não solucionou o problema	0
A.2 – Quando foi necessário entrar em contato com a empresa foi bem atendido	PONTO S
- Quando foi bem atendido no contato com a empresa	3
- Quando de forma isolada teve dificuldade no contato com a empresa	2
- Quando teve dificuldade no contato com a empresa mais de uma vez	1
- Quando não conseguiu contato com a empresa	0
A.3 – Quantas vezes teve que ligar para solucionar mesmo problema	PONTO S
- Quando teve que ligar uma vez para solucionar o problema	3
- Quando teve que ligar até 3(três) vezes para solucionar o problema	2
- Quando teve que ligar até 5(cinco) vezes para solucionar o problema	1
- Quando teve que ligar mais de 5(cinco) vezes para solucionar o problema	0
A.4 – A empresa atendeu os chamados de forma eficiente	PONTO S
- Quando a empresa atendeu os chamados de forma eficiente	3
- Quando a empresa atendeu parcialmente os chamados	2
- Quando a empresa atendeu parcialmente os chamados mais de uma vez	1
- Quando a empresa não atendeu os chamados	0
A.5 – Os técnicos estão capacitados para solucionar os problemas do software	PONTO S
- Quando o técnico conhece o sistema	3
- Quando o técnico conhece o sistema parcialmente	2
- Quando o técnico tem dificuldades com o sistema	1
- Quando o técnico não sabia resolver o problema	0

MÓDULO “B”

FUNCIONAMENTO DO SOFTWARE	
B.1 – Com que frequência a solução fica indisponível	PONTO S
- Quando a solução não ficou indisponível durante o mês	3
- Quando a solução ficou indisponível durante até 3 (três) vezes no mês	2
- Quando a solução ficou indisponível durante até 5(cinco) vezes no mês	1
- Quando a solução ficou indisponível mais de 5(cinco) vezes no mês	0



B.2 – Quão bem-sucedido é a solução na realização das funções que se propõe a fazer	PONTO S
- Quando foi possível executar todas as funções desejadas sem problemas	3
- Quando foi possível executar as funções desejadas parcialmente	2
- Quando a solução não executou as funções desejadas mais de uma vez	1
- Quando a solução não executou as funções desejadas mais de 3 (três) vezes	0
B.3 – Qual útil é a documentação incluída na solução	PONTO S
- Quando a documentação estava de acordo com a legislação vigente	3
- Quando uma das documentações estava em desacordo com a legislação vigente	2
- Quando mais de 3(três) dos documentos estava em desacordo com a legislação vigente	1
- Quando todos os documentos estavam em desacordo com a legislação vigente	0
B.4 – Com que frequência a solução apresenta inconsistência	PONTO S
- A solução não apresentou inconsistência durante o período	3
- A solução apresentou até 3(três) inconsistência durante o período	2
- A solução apresentou até 5(cinco) inconsistências durante o período	1
- A solução apresentou mais de 5(cinco) inconsistência durante o período	0
B.5 - O suporte técnico atendeu dentro do prazo estabelecido	PONTO S
- O suporte técnico atendeu dentro dos prazos	3
- O suporte técnico atendeu parcialmente dentro dos prazos	2
- O suporte técnico atendeu parcialmente dentro dos prazos mais de 2(duas) vezes	1
- O suporte técnico não atendeu dentro dos prazos	0
B.6 - O Sistema está atualizado com a legislação vigente	PONTO S
- O sistema está atualizado com a legislação vigente	3
- O sistema está atualizado com a legislação vigente parcialmente	2
- Mais de uma informação do sistema não está atualizada com a legislação vigente	1
- Mais de 3(três) informações do sistema não está atualizada com a legislação vigente	0
B.7 - De forma geral quanto está satisfeito com o funcionamento da solução	PONTO S
- Ficou satisfeito com o funcionamento do sistema	3
- Ficou satisfeito com o funcionamento do sistema parcialmente	2
- Ficou insatisfeito com o funcionamento do sistema mais de 3(três) vezes	1
- Ficou insatisfeito com o funcionamento do sistema mais de 5(cinco) vezes	0

Módulos e itens avaliados

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná.

Sede Av. Nossa Senhora da Luz, 2.530, CEP 80045-360 – Curitiba-PR. Fone: 41 3218-0200

Cascavel: Rua Manoel Ribas, 2.720, CEP 85810-170 - Fone: 45 3229-6546 | Londrina: Rua Paranaguá, 300, Sala 5, CEP 86020-030 - Fone: 43 3039-0035 |
Maringá: Av. Nóbrega, 968, Sala 3, CEP 87014-180 - Fone: 44 3262-5439 | Pato Branco: Rua Itabira, 1.804, CEP 85504-430 - Fone: 46 3025-2622



MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	RELACIONAMENTO COM A EMPRESA	A.1 – Quão útil o serviço de atendimento ao usuário da solução
		A.2 – Quando foi necessário entrar em contato com a empresa foi bem atendido
		A.3 – Quantas vezes teve que ligar para solucionar mesmo problema
		A.4 – A empresa atendeu os chamados de forma eficiente
		A.5 – Os técnicos estão capacitados para solucionar os problemas da solução
B	FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO	B.1 – Com que frequência a solução fica indisponível
		B.2 – Quão bem-sucedido é a solução na realização das funções que se propõe a fazer
		B.3 – Qual útil é a documentação incluída na solução
		B.4 – Com que frequência a solução apresenta inconsistência
		B.5 - O suporte técnico atendeu dentro do prazo estabelecido
		B.6 - O Sistema está atualizado com a legislação vigente
		B.7 - De forma geral quanto está satisfeito com o funcionamento da solução

RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim resultado da avaliação de qualidade:

MÓDULOS	PONTOS MÁXIMOS	PESO NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A	15	0,60	25



B	21	0,40	52.5
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		77,5	

FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA

Liberação de 100% da Fatura	Acima de 70 Pontos
Liberação de 80% da Fatura	DE: 58 a 70 PONTOS
Liberação de 70% da Fatura	DE: 40 a 59 PONTOS
Liberação de 50% da Fatura e demais sanções prevista no Termo de referência, contrato, edital e anexos.	ABAIXO DE 40 PONTOS

Obs: Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Nº DA AVALIAÇÃO	IDENIFICAÇÃO DA UNIDADE (local)
MÊS DE REFERENCIA	DATA DA AVALIAÇÃO
LEGENDA: (3=Muito Bom) (2=Bom) (1=Regular) (0=Péssimo)	

MÓDULO "A" RELACIONAMENTO COM A EMPRESA	PONTOS
A.1 – Quão útil o serviço de atendimento ao usuário da solução	
A.2 – Quando foi necessário entrar em contato com a empresa foi bem atendido	
A.3 – Quantas vezes teve que ligar para solucionar o mesmo problema	
A.4 - A empresa atendeu os chamados de forma eficiente	
A.5 - Os técnicos estão capacitados para solucionar os problemas da solução	
TOTAL MÓDULO "A"	

MÓDULO "B" FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO	PONTOS
B.1 – Com que frequência a solução fica indisponível	
B.2 – Quão bem-sucedido é a solução na realização das funções que se	

Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Paraná.

Sede Av. Nossa Senhora da Luz, 2.530, CEP 80045-360 – Curitiba-PR. Fone: 41 3218-0200

Cascavel: Rua Manoel Ribas, 2.720, CEP 85810-170 - Fone: 45 3229-6546 | Londrina: Rua Paranaguá, 300, Sala 5, CEP 86020-030 - Fone: 43 3039-0035 | Maringá: Av. Nóbrega, 968, Sala 3, CEP 87014-180 - Fone: 44 3262-5439 | Pato Branco: Rua Itabira, 1.804, CEP 85504-430 - Fone: 46 3025-2622



propõe a fazer	
B.3 – Qual útil é a documentação incluída na solução	
B.4 - Com que frequência a solução apresenta inconsistência	
B.5 - O suporte técnico atendeu dentro do prazo estabelecido	
B.6 – O Sistema está atualizado com a legislação vigente	
B.7 - De forma geral quanto está satisfeito com o funcionamento da solução	
TOTAL MÓDULO “B”	

TOTAL GERAL DOS MÓDULOS		
Módulo	Pontos	Total
A		
B		
RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS MÓDULOS		

Carimbo e assinatura do fiscal do contrato

Ciente do preposto da contratada

Curitiba 10 de maio de 2023.