

APÊNDICE II DO ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Solução Integrada de Backup e Proteção de Dados

Processo	_____
Contrato	Contrato Administrativo nº ____/2026
Contratada	_____
Serviços aferidos	Item 05 – armazenamento de backup em nuvem; Item 06 – instalação e configuração; Item 07 – banco de horas/suporte técnico.

1. Finalidade e aplicação

Este Instrumento de Medição de Resultado estabelece critérios objetivos para aferir a conformidade, a qualidade, a tempestividade e os resultados dos serviços integrantes da solução de backup e proteção de dados, vinculando o pagamento ao nível efetivamente entregue.

O IMR será aplicado pelo Fiscal Técnico, com apoio dos demais integrantes da fiscalização, a cada Ordem de Serviço (OS), no recebimento da implantação e, quanto ao armazenamento em nuvem, durante toda a subscrição. A aferição não substitui os critérios de aceitação, as garantias, os níveis de serviço do fabricante nem as sanções previstas no Termo de Referência e no contrato.

2. Princípios de aferição

- cada ocorrência será comprovada por OS, chamado, relatório técnico, registros da plataforma, logs, evidências de teste ou termo de recebimento;
- não haverá glosa por fato imputável ao Contratante, caso fortuito ou força maior, nem por reagendamento previamente aceito;
- a Contratada terá oportunidade de apresentar justificativa e evidências antes da consolidação da medição;
- o ajuste de pagamento tem natureza de adequação ao resultado entregue e não impede a apuração de inexecução contratual, vedada a dupla consequência pelo mesmo fato;
- atividades abrangidas pela garantia ou pelo suporte do fabricante não poderão consumir o banco de horas.

3. Quadro geral dos indicadores

Código	Serviço	Resultado medido	Periodicidade	Base de incidência
IIC	Instalação e configuração	Implantação integral, integrada, testada, documentada e com transferência de conhecimento	Por OS/entrega	Valor do item 06
IAN	Armazenamento em nuvem	Disponibilidade, capacidade, segurança, integração e suporte durante a subscrição	Mensal e por ocorrência	Equivalente mensal do item 05
IAS	Banco de horas/suporte	Confirmação, atendimento, resultado, relatório e horas efetivamente aprovadas	Por solicitação	Valor das horas da OS

4. IIC – Indicador de Instalação e Configuração

Finalidade	Verificar se a implantação foi concluída integralmente e se a solução funciona de forma integrada.
Meta	IIC = 100%. Todos os requisitos críticos e todos os produtos previstos na OS devem ser aceitos.
Evidências	OS, plano de implantação, checklist técnico, logs, capturas de tela, relatórios de testes, documentação as built e termo de recebimento.
Periodicidade	Uma medição ao término da implantação e nova aferição após cada correção necessária.
Cálculo	$IIC = (\text{pontos aceitos} \div \text{pontos aplicáveis}) \times 100$. Item crítico reprovado impede o aceite, independentemente da pontuação.

Nº	Critério de resultado	Peso	Crítico
1	Planejamento conjunto e cronograma de implantação aprovados	5	Não
2	Equipamentos instalados em rack, energizados, atualizados e com gerenciamento remoto/call home	10	Sim
3	Conectividade 10 Gb e Fibre Channel implantada e validada	10	Sim
4	Servidores, repositório em disco e biblioteca LTO-9 integrados ao software de backup	15	Sim
5	Software instalado, licenciado e integrado ao ambiente VMware suportado	10	Sim
6	Políticas de backup, retenção e imutabilidade configuradas	10	Sim
7	Armazenamento em nuvem integrado e política específica de cópia configurada	10	Sim
8	Testes de backup e restauração de VM Linux, VM Windows, arquivo e banco de dados concluídos	10	Sim
9	Recuperação instantânea de VM testada	5	Sim
10	Alertas, logs e notificações configurados e validados	5	Não
11	Repasse hands-on e demonstração prática de recuperação realizados	5	Não
12	Documentação final/as built entregue e aprovada	5	Não

4.1. Efeito da medição do IIC

Resultado	Tratamento
IIC = 100% e nenhum item crítico reprovado	Aceite do item 06 e pagamento integral, após o recebimento definitivo.
IIC < 100% ou item crítico reprovado	Não aceite da implantação; correção ou reexecução sem ônus. O pagamento permanece suspenso até o saneamento.
Atraso injustificado na correção ou implantação	Aplicação do indicador de atraso previsto no TR sobre o valor do item 06, sem duplicidade pelo mesmo fato.

5. IAN – Indicador do Armazenamento de Backup em Nuvem

Finalidade	Aferir a continuidade e a conformidade do serviço de armazenamento em nuvem durante os 60 meses de subscrição.
Meta	Cumprimento integral da disponibilidade e dos prazos de suporte declarados na proposta e no SLA oficial do fabricante, além da manutenção contínua dos requisitos técnicos do TR.

Evidências	Painel do serviço, relatórios do fabricante, logs de integração, chamados, alertas, relatórios de capacidade e registros de incidentes.
Periodicidade	Mensal e sempre que houver indisponibilidade, incidente ou descumprimento de suporte.
Cálculo de disponibilidade	Disponibilidade mensal = $[(\text{tempo total do período} - \text{indisponibilidade atribuível ao serviço}) \div \text{tempo total do período}] \times 100$.
Valor mensal de referência	Valor total contratado do item 05 ÷ 60 meses, apenas para cálculo de eventual ajuste.

Dimensão	Meta	Evidência mínima
Disponibilidade	Percentual mensal igual ou superior ao SLA do fabricante ofertado	Relatório de disponibilidade e logs
Capacidade	10 TB contratados, ou capacidade posteriormente formalizada, integralmente disponíveis	Painel/relatório de capacidade
Integração	Integração nativa e gerenciamento pelo software de backup operantes	Teste e logs de integração
Segurança	Imutabilidade, isolamento lógico, criptografia em trânsito e repouso mantidos	Configurações, auditoria e testes
Localização	Dados mantidos em datacenters no Brasil	Declaração e evidência do provedor
Durabilidade	Compromisso mínimo de 12 meses mantido	SLA/documentação oficial
Suporte	Atendimento 24x7 e prazos do SLA do fabricante cumpridos	Chamados e relatórios de atendimento
Acesso e tráfego	Sem cobrança adicional ou limitação por upload, download, egress, ingress ou chamadas de API	Fatura e relatório do serviço

5.1. Efeito da medição do IAN

Ocorrência	Ajuste sobre o valor mensal de referência
Disponibilidade igual ou superior ao SLA contratado e demais requisitos atendidos	Sem ajuste.
Disponibilidade abaixo do SLA em até 0,10 ponto percentual	Glosa de 2%.
Disponibilidade abaixo do SLA em mais de 0,10 e até 0,50 ponto percentual	Glosa de 5%.
Disponibilidade abaixo do SLA em mais de 0,50 ponto percentual	Glosa de 10%.
Descumprimento injustificado de prazo de suporte do fabricante	Glosa de 2% por ocorrência, limitada a 10% no mês.
Capacidade inferior à contratada	Glosa proporcional à capacidade indisponível, sem prejuízo da imediata recomposição.
Falha em requisito crítico de segurança, localização ou acesso aos dados	Não conformidade grave: correção imediata, retenção do valor mensal de referência até saneamento e avaliação das medidas contratuais cabíveis.

Créditos de serviço eventualmente concedidos pelo fabricante serão considerados na apuração para evitar duplicidade de compensação. Manutenções programadas somente serão excluídas do cálculo quando previstas no SLA, comunicadas previamente e realizadas dentro da janela autorizada.

6. IAS – Indicador de Atendimento do Serviço sob Demanda

Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos e o resultado das solicitações executadas mediante o banco de horas.
Meta	IAS = 100%. Confirmação da abertura em até 1 dia útil e atuação em até 5 dias úteis, no regime remoto 8x5 e mediante agendamento.
Evidências	OS, chamado, e-mail, Service Desk, registro de agendamento e relatório final de atendimento.
Periodicidade	A cada solicitação concluída e, de forma consolidada, no faturamento mensal.
Cálculo	$IAS = (solicitações \text{ integralmente atendidas nos prazos } \div \text{ solicitações concluídas no período}) \times 100.$

Critério	Meta	Evidência
Confirmação	Até 1 dia útil após a abertura	Data e hora do chamado e da confirmação
Atuação	Até 5 dias úteis após a abertura, observado o agendamento	Registro do início e da execução
Escopo	Atividade consultiva/evolutiva prevista no TR e fora da garantia/suporte do fabricante	Descrição da OS e análise do fiscal
Resultado	Entrega concluída e aceita pelo solicitante/fiscal	Evidência técnica e aceite
Horas	Somente horas efetivamente executadas e aprovadas; consumo mínimo inicial de 2 horas	Apontamento detalhado e validação
Relatório	Entregue ao final de cada atendimento, em português do Brasil	Relatório assinado ou validado eletronicamente

6.1. Efeito da medição do IAS

Ocorrência	Ajuste
Prazos e resultado integralmente atendidos	Pagamento integral das horas aprovadas.
Descumprimento injustificado do prazo de confirmação ou de atuação	Glosa de 10% sobre o valor das horas executadas e faturadas no atendimento correspondente.
Hora faturada sem comprovação ou acima do quantitativo aprovado	Glosa integral (100%) da hora indevida.
Atividade abrangida pela garantia ou pelo suporte do fabricante	Glosa integral (100%) das horas, com correção do saldo do banco.
Resultado rejeitado	Reexecução sem consumo adicional de horas; pagamento somente após aceite.
Relatório ausente ou insuficiente	Retenção do pagamento da OS até a regularização documental.

7. Procedimento de medição

1. A Contratada apresenta o relatório do período ou da OS, acompanhado das evidências exigidas.
2. O Fiscal Técnico confere escopo, prazos, resultado, registros e quantitativos, preenchendo o Boletim de Medição.
3. Havendo divergência, a Contratada é notificada para apresentar justificativa ou corrigir a documentação no prazo definido pela fiscalização.
4. O Fiscal Técnico consolida o resultado e indica o valor aceito, eventual glosa ou retenção, com motivação e memória de cálculo.
5. O Gestor do Contrato valida a medição para fins de recebimento, liquidação e pagamento, observadas as competências previstas no TR.

8. Fórmula de pagamento

Para cada serviço ou período de medição:

$$\text{VALOR DEVIDO} = \text{VALOR MEDIDO E ACEITO} - \text{AJUSTES DO IMR}$$

Nenhum ajuste poderá exceder a base de incidência do serviço afetado. Quando uma mesma ocorrência repercutir em mais de um indicador, será aplicado apenas o ajuste específico mais adequado, sem cumulação pelo mesmo fato.

9. Boletim de Medição de Resultado

Período/OS	_____
Serviço	☐ Item 05 – Nuvem ☐ Item 06 – Implantação ☐ Item 07 – Banco de horas
Valor medido	R\$ _____
Indicador	☐ IIC ☐ IAN ☐ IAS

Nº	Evidência/ocorrência	Meta	Resultado	Ajuste (R\$)
1				
2				
3				
4				
5				

Valor total dos ajustes	R\$ _____
Valor aceito para pagamento	R\$ _____
Justificativa/observações	_____ _____ _____

Declaração do Fiscal Técnico: após análise das evidências e dos resultados, atesto a execução na extensão registrada neste boletim.

Fiscal Técnico – nome, matrícula e data

Gestor do Contrato – nome, matrícula e data

10. Disposições finais

- Este IMR integra o Termo de Referência e o contrato, prevalecendo as especificações técnicas e os critérios de aceitação do TR em caso de divergência.
- A fiscalização poderá solicitar evidências adicionais necessárias à comprovação do resultado, sem alterar o escopo contratado.
- O pagamento das horas do item 07 depende de demanda efetiva e aceite; a quantidade estimada não obriga seu consumo.
- A indisponibilidade ou falha causada por componente sob responsabilidade do Contratante deverá ser registrada e excluída da apuração correspondente.
- As irregularidades de maior gravidade serão encaminhadas ao Gestor do Contrato para avaliação das providências previstas na Lei nº 14.133/2021, no TR e no contrato.