Indicadores Contratuais de Nível de Serviço

Será acompanhado o trabalho realizado por cada posto de trabalho e as entregas com o objetivo de garantir a performance geral adequada da CONTRATADA. Cada projeto deverá ter suas próprias medidas de desempenho para acompanhamento específico.

A Contratante concederá à CONTRATADA, como período de ajustes, as três primeiras entregas para adequar-se no Indicador de Resultado do Projeto (IRP) e o primeiro período (16 a 15 do mês seguinte) para o Indicador de Avaliação do Posto de Trabalho (IAP), sem incidência das sanções decorrentes do não cumprimento de tais indicadores. Entretanto, os indicadores serão medidos desde o início da execução contratual e a CONTRATADA será informada dos resultados, para que se providencie as eventuais adequações que se fizerem necessárias na dinâmica da prestação dos serviços.

Os indicadores, que serão detalhados na sequência, são:

1. Indicador de Avaliação do Posto de Trabalho - IAP
2. Indicador de Resultado do Projeto – IRP

O não atingimento dos níveis mínimos aqui estabelecidos implica em penalidades financeiras a serem descontadas no mês subsequente ao da medição (ou em próximo mês em que ocorra faturamento), porém com base de cálculo do mês das medições.

1. Indicador de Avaliação do Posto de Trabalho (IAP)

Definição	Indicador de avaliação do Posto de Trabalho	
Aplicação	No faturamento do Posto de Trabalho	
Periodicidade	Mensal (dia 16 a 15 do mês seguinte)	
Fórmula	IAP = $(\Sigma \text{ das notas dos itens avaliados} / 30)$	
	As notas podem ser de 1 a 5 e a pontuação máxima é 30.	
	A glosa a ser aplicada depende do resultado da avaliação:	
	IAP	Glosa
	IAP $\geq$ 90%	0%
	80% $\geq$ IAP < 90%	2%
70% $\geq$ IAP < 80%	5%	
IAP < 70%	10%	

Apuração	A apuração do indicador será realizada pela Contratante , tendo como base as informações registradas na ferramenta de acompanhamento de trabalho e o acompanhamento realizado pelo Gerente de Projeto e Product Owner.
	O Gerente de Projeto deverá preencher a avaliação do Posto de Trabalho (ANEXO 15b - AVALIACAO POSTO TRABALHO) para obter o indicador.
	Os itens avaliados são:
	Cumpre com o modelo de trabalho e participa dos eventos previstos
	Problema no registro de atividades (sem justificativa)
	Incidência de faltas (sem justificativa)
	Utiliza a MDP (Metodologia de Desenvolvimento da PROCERGS)
Relacionamento/Comunicação com o time e/ou Cliente	
Conhecimento Técnico para a função	

1.1. Exemplo de Cálculo do IAP:

Posto de Trabalho	Período de Avaliação	IAP	Glosa
Posto 1	02	89%	2%
Posto 1	03	92%	0%
Posto 1	04	79%	5%

2. Indicador de Resultado do Projeto – IRP

Definição	Indicador de aferição da produtividade, prazo e qualidade das entregas dos projetos.												
Aplicação	No faturamento global dos postos de trabalho.												
Periodicidade	Mensal (dia 15 a 16 do mês seguinte)												
Fórmula	IRP Global = Média do IRP das entregas do período.												
	IRP Entrega = IEE + IQA + IQH												
	Onde:												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Índice</th> <th>Descrição</th> <th>Peso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IEE</td> <td>Índice de Efetividade das Entregas</td> <td>0,5</td> </tr> <tr> <td>IQA</td> <td>Índice de Qualidade dos Artefatos</td> <td>0,2</td> </tr> <tr> <td>IQH</td> <td>Índice de Qualidade da Homologação</td> <td>0,3</td> </tr> </tbody> </table>	Índice	Descrição	Peso	IEE	Índice de Efetividade das Entregas	0,5	IQA	Índice de Qualidade dos Artefatos	0,2	IQH	Índice de Qualidade da Homologação	0,3
	Índice	Descrição	Peso										
IEE	Índice de Efetividade das Entregas	0,5											
IQA	Índice de Qualidade dos Artefatos	0,2											
IQH	Índice de Qualidade da Homologação	0,3											
O IRP será calculado com duas casas decimais, e os índices utilizados na composição serão calculados com 4 casa decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5891:1977.													

Apuração	A apuração do indicador será realizada pela Contratante , tendo como base as informações de acompanhamento das entregas.	
	A remuneração da CONTRATADA vincular-se-á ao IRP da seguinte forma:	
	$0,95 \leq \text{IRP} \leq 1$	É a meta a ser alcançada pela CONTRATADA.
	$0,80 \leq \text{IRP} < 0,95$	É a faixa de adequação (redimensionamento) no pagamento na ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo do limite superior da faixa, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço.
	$\text{IRP} < 0,80$	Ajustará o pagamento em 15% (limite máximo do IRP) e sujeitará o fornecedor à sanção administrativa, segundo critérios definidos no Termo de Referência.

2.1. Índice de Efetividade das Entregas - IEE

Definição	Índice de aferição da quantidade de atividades entregues em relação a quantidade de atividades planejadas.
Fórmula	$\text{IEE} = (\text{Qtd de Atividades entregues} / \text{Qtd de Atividades planejadas}) * 0,50$ <ul style="list-style-type: none"> • O limite máximo para o valor do IEE é 0,50
Apuração	<p>A apuração do indicador será realizada pela Contratante, tendo como base as informações de acompanhamento das entregas e dos cronogramas dos projetos.</p> <p>É considerado uma atividade, os itens de trabalho no backlog da entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> • levantamento de requisitos de um objeto; • a análise de uma história de Usuário; • o desenvolvimento de uma história de usuário; • a modelagem de dados de um objeto, etc. <p>A entrega (sprint) é considerada concluída quando os artefatos previstos forem entregues.</p>

2.2. Indicador de Qualidade de Artefatos - IQA

Definição	Indicador de aferição da qualidade da documentação e código fonte na execução de uma entrega.
Fórmula	$\text{IQA} = 0,20 - (\text{Número de não conformidades} * 0,01)$ <ul style="list-style-type: none"> • O limite máximo para o valor do IQA é 0,20 quando não há ocorrências de não conformidades. • A partir de 20 não conformidades o índice é considerado zero.

<p>Apuração</p>	<p>A apuração do indicador será realizada pela Contratante, tendo como base as informações registradas na ferramenta de acompanhamento de trabalho da equipe.</p> <p>Cada não conformidade identificada e registrada na ferramenta de acompanhamento, será considerada uma ocorrência.</p> <p>As não conformidades referentes ao código fonte poderão ser obtidas a partir de indicadores aferidos com apoio da ferramenta SonarQube e ArchUnit, ou outra ferramenta para este fim definida pela PROCERGS.</p> <p>Havendo reincidência da Não conformidade, será aferido novamente na entrega que apresentar reincidência.</p>
------------------------	---

2.3. Indicador de Qualidade da Homologação - IQH

<p>Definição</p>	<p>Indicador de aferição de bugs identificados na homologação da entrega.</p>
<p>Fórmula</p>	<p>$IQH = 0,30 - (\text{Número de Bugs} * 0,01)$</p> <ul style="list-style-type: none"> • O limite máximo para o valor do IQH é 0,30 quando não há ocorrências de bugs. • A partir de 30 bugs o índice é considerado zero.
<p>Apuração</p>	<p>A apuração do indicador será realizada pela Contratante, tendo como base as informações registradas na ferramenta de acompanhamento de trabalho da equipe.</p> <p>Cada bug identificado e registrado na ferramenta de acompanhamento, será considerada uma ocorrência.</p> <p>Havendo reincidência da Não conformidade, será aferido novamente na entrega que apresentar reincidência.</p>

2.4. Exemplo de Cálculo do IRP:

Cálculo do IRP das entregas:

- $IEE = (\text{Qtd de Atividades entregues} / \text{Qtd de Atividades planejadas}) * 0,50$
- $IQA = 0,20 - (\text{Número de Não Conformidades} * 0,01)$
- $IQH = 0,30 - (\text{Número de Bugs} * 0,01)$
- Considera as sprints finalizadas no período.

Mês	Projeto	Entrega	Atividades Planejadas	Atividades Realizadas	Não conf. Artefatos	Bugs	IEE	IQA	IQH	IRP
jan/24	A	Sprint 4	22	21	0	3	0,4773	0,2000	0,2700	0,95
jan/24	B	Sprint 5	18	17	2	4	0,4722	0,1800	0,2600	0,91
jan/24	B	Sprint 6	13	13	5	6	0,5000	0,1500	0,2400	0,89
jan/24	C	Sprint 5	12	12	0	9	0,5000	0,2000	0,2100	0,91

IRP Global = Média do IRP das entregas

IRP	
$0,95 \leq IRP \leq 1$	0%
$0,80 \leq IRP < 0,95$	1% até 15%
$IRP < 0,80$	15%

IRP Global	0,92
Glosa	0,03
Faturamento de Jan/24	210.000,00
Valor da Glosa	6.300,00