

ANEXO 10 - Contrato 6097-00 - DESENVOLVIMENTO

Indicadores Contratuais de Nível de Serviço de Desenvolvimento

O trabalho e as entregas realizadas por cada posto de trabalho serão acompanhados 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.

O Indicador de Avaliação do Posto de Trabalho – IAP é aplicado para Postos Avulsos e Squads, e o Indicador de Resultado do Projeto – IRP é aplicado somente para postos contratados em Squads. IAP e IRP são aplicáveis apenas aos postos de trabalho que realizam serviços de Desenvolvimento, excetuando-se os postos de Infraestrutura.

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

Definição	Indicador de avaliação do Posto de Trabalho											
Aplicação	No faturamento do Posto de Trabalho – avulsos e squads que realizam serviços de desenvolvimento.											
Periodicidade	Mensal (dia 16 a 15 do mês seguinte)											
Fórmula	IAP = (Σ 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:											
	<table><tr><th>IAP</th><th>Glosa</th></tr><tr><td>IAP >= 90%</td><td>0%</td></tr><tr><td>80% >= IAP < 90%</td><td>4%</td></tr><tr><td>70% >= IAP < 80%</td><td>10%</td></tr><tr><td>IAP < 70%</td><td>20%</td></tr></table>		IAP	Glosa	IAP >= 90%	0%	80% >= IAP < 90%	4%	70% >= IAP < 80%	10%	IAP < 70%	20%
	IAP	Glosa										
	IAP >= 90%	0%										
80% >= IAP < 90%	4%											
70% >= IAP < 80%	10%											
IAP < 70%	20%											

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:
	Cumprimento com o modelo de trabalho e participação dos eventos previstos
	Problema no registro de atividades (sem justificativa)
	Entrega das tarefas conforme planejadas na sprint
	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%	4%
Posto 1	03	92%	0%
Posto 1	04	79%	10%

Exceções não previstas quanto ao não atingimento dos níveis mínimos aqui estabelecidos devem ser tratadas pela PROCERGS, descrevendo a situação no campo “evidências” da Avaliação do IAP.

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 contratados em squads, que realizam serviços de Desenvolvimento.		
Periodicidade	Mensal (dia 15 a 16 do mês seguinte)		
Fórmula	IRP Global Squads = Média do IRP das entregas do período.		
	IRP Entrega = IEE + IQA + IQH		
	Onde:		
	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.
	$0,85 \leq \text{IRP} < 0,95$	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 10% do valor mensal do serviço.
	$\text{IRP} < 0,85$	Ajustará o pagamento em 10% (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	$\text{IEE} = (\text{Qtd de Atividades entregues} / \text{Qtd de Atividades planejadas}) * 0,50$ • O limite máximo para o valor do IEE é 0,50
Apuração	A apuração do indicador será realizada pela Contratante, tendo como base as informações de acompanhamento das entregas e dos cronogramas dos projetos. É considerado uma atividade, os itens de trabalho no backlog da entrega: • o 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. A entrega (sprint) é considerada concluída quando os artefatos previstos forem entregues.

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	$\text{IQA} = 0,20 - (\text{Número de não conformidades} * 0,01)$ • 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.

Apuração	A apuração do indicador será realizada pela Contratante, tendo como base as informações registradas na ferramenta de acompanhamento de trabalho da equipe. Cada não conformidade identificada e registrada na ferramenta de acompanhamento, será considerada uma ocorrência. 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. Havendo reincidência da Não conformidade, será aferido novamente na entrega que apresentar reincidência. Considera-se reincidência quando ocorrer novamente o mesmo problema já registrado na ferramenta de acompanhamento, independentemente de o item ser reaberto ou de ser aberto um novo registro. Nesses casos, deve-se obrigatoriamente incluir a tag "reincidente" no item. Não se caracteriza reincidência quando se tratar de defeitos distintos, ainda que relacionados à mesma funcionalidade ou módulo.
-----------------	--

2.3. Indicador de Qualidade da Homologação - IQH

Definição	Indicador de aferição de bugs identificados na homologação da entrega.
Fórmula	$IQH = 0,30 - (\text{Número de Bugs} * 0,01)$ • 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.
Apuração	A apuração do indicador será realizada pela Contratante, tendo como base as informações registradas na ferramenta de acompanhamento de trabalho da equipe. Cada bug identificado e registrado na ferramenta de acompanhamento, será considerada uma ocorrência. Havendo reincidência da Não conformidade, será aferido novamente na entrega que apresentar reincidência.

2.4. Exemplo de Cálculo do IRP:

Cálculo do IRP das entregas:

- **IEE** = (Qtd de Atividades entregues / Qtd de Atividades planejadas) * 0,50
- **IQA** = 0,20 - (Número de Não Conformidades * 0,01)
- **IQH** = 0,30 - (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 ≤ IRP ≤ 1	0%
0,85 ≤ IRP < 0,95	1% até 10%
IRP < 0,85	10%

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