1. AVALIAÇÃO PERIÓDICA DE QUALIDADE – APQ
   1. Visando avaliar o nível de atendimento dos serviços prestados ao CONTRATANTE pela CONTRATADA, será estabelecida uma Avaliação Periódica de Qualidade - APQ.
   2. **Regras de Aplicação do APQ**
      1. A APQ será realizada trimestralmente podendo este intervalo ser alterado pelo CONTRATANTE durante a execução contratual, após a finalização da fase de Adequação e Internalização de Processos Internos.
      2. O Gestor do Contrato encaminhará ao Preposto da CONTRATADA um relatório por meio de Ofício contendo os itens a seguir:
         1. APQ obtida e o descritivo do monitoramento dos critérios de avaliação que contribuíram para essa nota;
         2. Penalidades aplicadas (se houver) conforme a APQ obtida;
         3. Quando aplicável, relacionar recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
      3. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis uma vez por igual período, a pedido da CONTRATADA, contados a partir do recebimento do relatório contendo a APQ para apresentar ao CONTRATANTE a sua defesa em relação a APQ obtida.
      4. O CONTRATANTE deverá efetuar a análise da defesa apresentada pela CONTRATADA e, em resposta, emitir um ofício contendo a APQ Final.
      5. A não apresentação da defesa pela CONTRATADA em relação à APQ informada pelo CONTRATANTE dentro do prazo estipulado de 5 (cinco) dias úteis implicará na plena aceitação pela CONTRATADA da APQ calculada pelo CONTRATANTE como sendo a APQ Final.
   3. **APQ de Prazo de Projeto**
      1. O acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços no que refere ao cumprimento dos prazos previstos em cronogramas de projeto de sistemas de informação será realizado pelo CONTRATANTE por meio da seguinte fórmula:

* Em que:*Entregas com Atraso*: Número de entregas parciais e finais em atraso desde o início do contrato até a data final do período de avaliação. Uma Ordem de Serviço pode conter uma ouvárias entregas.
* *Entregas Previstas*: Entregas parciais e finais previstas para o desde o início do contrato.
  + 1. A APQ de Prazo de Projeto contemplará todas as ordens de serviço de projeto de desenvolvimento e de projeto de melhoria de sistemas de informação previstas para serem concluídas no prazo da avaliação.
    2. Considerar-se-á como entregável qualquer produto previsto numa Ordem de Serviço como, por exemplo, artefato (documento etc.), código-fonte e build.
    3. As entregas serão avaliadas com base nas datas previstas em cronograma de projeto previamente aprovado pelo CONTRATANTE.
    4. Será considerada a data de entrega como sendo a data de inclusão do produto na ferramenta de controle de versão do CONTRATANTE.
    5. Uma entrega em atraso poderá ser contabilizada em mais de uma avaliação. Por exemplo, considerando que entrega estava prevista para ser entregue em 15/05/14, porém somente foi concluída em 18/06/14. Supondo que a avaliação seja realizada no início de cada mês, a demanda seria contabilizada em duas avaliações: uma em junho e outra em julho. Pode também haver duas ou mais entregas em atraso em uma mesma Ordem de Serviço para o período de avaliação.
    6. As entregas com atraso poderão ser justificadas pela CONTRATADA. Caso a justificativa seja acatada pelo CONTRATANTE, a entrega será excluída do cálculo da APQ.
    7. Considerar-se aceitável o percentual de atraso inferior a 5% (cinco por cento).
    8. O percentual da multa será proporcional ao percentual de atraso calculado conforme Tabela 18 - Percentual de Multa para .

Tabela 18 - Percentual de Multa para

|  | **% Multa** |
| --- | --- |
| De 5% até 10% | De até 1% (um por cento) |
| 11% até 20% | De até 2% (dois por cento) |
| 21% até 30% | De até 3% (três por cento) |
| 31% até 40% | De até 5% (cinco por cento) |
| 41% até 50% | De até 6% (seis por cento) |
| 51% até 60% | De até 7% (sete por cento) |
| 61% até 70% | De até 8% (oito por cento) |
| 71% até 80% | De até 9% (nove por cento) |
| Superior a 80% | De até 10% (dez por cento) |

* + 1. A fórmula a ser empregada para o cálculo da multa é a seguinte:

Em que:

* *Média de Faturamento Bruto Mensal*: Faturamento mensal bruto relacionado com a manutenção do legado e desenvolvimento em JEE, PHP, ASP e dotNet conforme Tabela 1 - Estimativa de Consumo de Serviços. O Período de Iniciação Contratual será excluído do cálculo da média. O faturamento bruto é aquele antes da aplicação de NMSEs, glosas e multas.
* *% Multa*: Valor correspondente da segunda coluna da Tabela 18 - Percentual de Multa para .
  1. **APQ de Incidente**
     1. O acompanhamento da qualidade da prestação dos serviços, no que refere ao cumprimento dos prazos para resolução de incidentes, será realizado mensalmente pelo CONTRATANTE por meio da seguinte fórmula:

**Glosa de Incidente (R$)=**

Em que:

* *Glosa de Incidente (R$)*: O valor total da glosa de incidente em um mês específico corresponderá ao somatório do resultado da fórmula considerando os Itens 1, 2, 3 ou 4 da Tabela 1 - Estimativa de Consumo de Serviços e as criticidades crítico, severo e moderado. Em resumo, esta fórmula será aplicada 12 vezes considerando os diferentes cenários: 4 itens contratuais e 3 níveis de criticidade (4 x 3 = 12).
* *Horas de Atraso*: Somatório de horas de atraso para incidentes com e sem garantia com incidência no período específico. As horas de atraso serão classificadas conforme Tabela 10 – Prazo Máximo para Atendimento de Incidente.
* *Percentual de Multa*: de até 10% para nível crítico, de até 5 % para nível severo e de até 2 % para nível moderado. A classificação do incidente é dada conforme Item 15.3 -
* Prazo para Atendimento de Incidente (Manutenção **Corretiva)**.
* *Valor do Ponto de Função*: Este valor varia de acordo com a origem do incidente. Pode assumir os valores monetários dos itens 1, 2, 3 ou 4 da Tabela 1 - Estimativa de Consumo de Serviços.
* A constante 2 da fórmula está relacionada com o valor fixo a ser pago pela resolução de incidentes, isto é, 2 (dois) pontos de função por incidente conforme Item 14.2.4.
  + 1. O APQ de Incidente aplicar-se-á tanto a incidentes com garantia quanto incidentes sem garantia.
    2. A multa poderá incidir em mais de um período de avaliação para um mesmo incidente caso o problema não tenha sido resolvido.