



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES



NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES

I) FÁBRICA DE SOFTWARE

A) NÍVEIS DE SERVIÇO

1. TEMPO

1.1. Ordens de Serviço

Abaixo estão os tipos de demanda que serão solicitadas por meio de OS (Ordem de Serviço).

Tipo de Demanda
Projeto ⁽¹⁾
Manutenção Evolutiva ⁽¹⁾
Serviço Especializado

⁽¹⁾ Ordem de Serviço será aberta por ciclo.

1.1.1. Prazo máximo para conclusão de atendimento

O prazo máximo para a conclusão será informado pela Finep na própria OS no momento de sua abertura.

Após a abertura da OS e alinhamento prévio entre as partes, a Finep registrará na ferramenta de gestão de demandas a autorização para a execução do serviço solicitado (ou de parte dele). Cabe ressaltar que **o prazo real de conclusão do atendimento começará a ser computado após o registro da autorização de início da execução pela Finep**. Ou seja, será levado também em consideração o tempo decorrido entre a autorização para execução do serviço demandado e o início efetivo do atendimento.

1.1.2. Prazo previsto para execução dos serviços

- a) Nas demandas que envolvem histórias de usuário, existirão tickets referentes às especificações das histórias que compõem o ciclo em questão. Neste caso, haverá prazos previstos para a entrega das especificações de histórias e para a entrega do software (produto do ciclo de desenvolvimento). Estes prazos serão utilizados na apuração dos indicadores de atraso, sendo inseridos na OS da seguinte forma:
 - Detalhamento das histórias: inserido **pela contratada** nos **tickets** referentes a cada história, após autorização de início registrado pela Finep. O prazo para entrega de cada especificação de história não poderá ser superior a 3 dias úteis .
 - Construção do software: as datas previstas de entrega de versão para validação e término do ciclo serão inseridas pela Finep na **Ordem de Serviço. A inserção dessas datas constitui autorização para o início do desenvolvimento.**

Os prazos previstos para os grupos de atividades acima devem respeitar os *time-boxes* definidos na Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas da Finep, salvo nos casos excepcionais previamente alinhados entre a Finep e a contratada. Além disso, o prazo previsto total para a execução da OS não deverá, obviamente, ser maior que o prazo máximo informado pela Finep.

- b) Nas demais demandas, em geral haverá apenas um único prazo previsto para a conclusão do serviço, o qual será o próprio prazo máximo informado na abertura da OS. De qualquer maneira, o prazo real começará a ser calculado somente após a autorização para início da execução.

1.2. Chamados

1.2.1. O atendimento por parte da CONTRATADA para Manutenção Corretiva deverá ser feito entre 09:00 e 18:00, horário de Brasília, nos dias úteis.

1.2.2. Os chamados serão classificados pela Finep, quando de sua abertura, de acordo com sua criticidade:

Criticidade		Descrição
0	URGENTE	Impossibilidade de uso de qualquer funcionalidade ou processo. Erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios, de produtividade, de segurança ou de reputação. Incidente com comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.
1	ALTA	Incidente com paralisação do sistema, na qual um erro ou problema causa uma grave perda do potencial operacional dos módulos ou paralisa totalmente uma funcionalidade ou processo em sua operacionalização. Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, com funcionalidades/serviços essenciais comprometidos. Incidente com comprometimento alto de dados, processo ou ambiente.
2	MÉDIA	Erro ou problema detectado em funcionalidade ou processo não crítico, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, mas com os recursos fundamentais do sistema disponíveis (ainda que por solução de contorno). Problemas pontuais que afetam poucos usuários e/ou com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.
3	BAIXA	Erro ou problema que não se refere a perda de funcionalidade ou processo, e portanto tem impacto mínimo no negócio. Incidente com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.

1.2.3. O prazo para a conclusão do atendimento consiste em todo o tempo decorrido entre a abertura do chamado e a resolução definitiva do incidente ou problema reportado aplicada no ambiente de execução do software. O chamado somente é considerado encerrado após a comunicação por parte da CONTRATADA e o aceite por parte da equipe técnica da Finep.

1.2.4. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para a conclusão do atendimento de chamado referente a manutenção corretiva em função da criticidade, conforme definido a seguir:

Criticidade		Prazo de conclusão
0	URGENTE	Em até 20 (vinte) horas corridas depois de informado o incidente/paralisação à contratada.
1	ALTA	Em até 48 (quarenta e oito) horas corridas depois de informado o incidente/paralisação à contratada.
2	MÉDIA	Em até 120 (cento e vinte) horas corridas depois de informado o incidente/paralisação à contratada.
3	BAIXA	Em até 240 (duzentos e quarenta) horas corridas depois de informado o incidente à contratada.

Por exemplo, um chamado urgente aberto às 17:00 de uma terça-feira no horário de Brasília deve estar concluído até 13:00 da quarta-feira seguinte, considerado 20 horas corridas e o intervalo de atendimento entre 09:00 e 18:00.

1.2.5. O total de tempo necessário para o atendimento do chamado será computado em horas, desprezadas as frações quando inferiores a 10 (dez) minutos.

- 1.2.6. A CONTRATADA poderá solicitar um prazo adicional, quando justificada e comprovada a necessidade, em função de complexidade do serviço a ser executado, ficando a critério da Finep aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela CONTRATADA.

2. QUALIDADE

2.1. Conceitos

- 2.1.1. Considera-se **DEFEITO** qualquer comportamento ou resultado incorreto ou inconsistente, introduzido por erro na codificação de software, e detectado antes que o produto entregue entre em operação.
- 2.1.2. Defeitos **Impeditivos** impossibilitam o uso do produto entregue.
- 2.1.3. Defeitos **Críticos** são aqueles que ocorrem em funcionalidades que o negócio julga essenciais para considerar o produto como entregue. Um defeito encontrado em história referente aos erros de ciclo anterior (isto é, reincidência de Secundário) será considerado como Crítico.
- 2.1.4. Defeitos **Secundários** são aqueles que não impedem o uso do software e que não são críticos, e cuja resolução demande algum esforço.
- 2.1.5. Defeitos **Triviais** são os que podem ser resolvidos rapidamente, com esforço praticamente insignificante.
- 2.1.6. Entende-se por **NÃO CONFORMIDADE** qualquer implementação em desacordo com as especificações passadas, ainda que o produto entregue funcione sem mensagens de erro ou outras interrupções. Tais especificações podem ser:

- **De requisitos**

Referem-se a processos e regras de negócio definidos pela área demandante. A não conformidade pode estar relacionada a aderência ou completude. Abaixo estão alguns exemplos:

Tipo	Descrição	Exemplos
Aderência	Independentemente de haver defeitos, o produto não implementa requisitos conforme esperado.	Regra de negócio implementada segundo entendimento equivocado por parte da contratada.
		Regra de negócio assumida pela contratada sem ter sido solicitada pelo cliente.
Completude	Requisito não implementado em sua totalidade	História não entregue.
		Funcionalidade simulada ("mocked") quando deveria ter sido automatizada.

- **Técnicas**

Correspondem a diretrizes e padrões técnicos estabelecidos pela área de TI da Finep, incluindo, mas não se limitando a Diretrizes de Desenvolvimento de Software da Finep, análise de código automática via SonarQube, artefatos obrigatórios e verificação de scripts de banco dados (devem ser executados sem erros e estar de acordo com os padrões especificados pela Finep).

2.2. Regras Gerais para Aceitação de Produtos/Serviços e Tratamento de Defeitos e Não Conformidades

2.2.1. Defeitos Secundários

Deverão ser corrigidos no ciclo seguinte, em uma única história que abrangerá todos os defeitos desse tipo. Cabe ressaltar que, **ainda que não impeçam o uso do software, defeitos encontrados na validação do último ciclo de uma *release* ou na homologação de uma *release* sempre serão considerados críticos**, uma vez que não há ciclo seguinte.

2.2.2. Defeitos Triviais

A fim de não sobrecarregar a história referente a defeitos do ciclo seguinte, tais defeitos devem preferencialmente ser corrigidos imediatamente, ainda no ciclo no qual foram identificados.

2.2.3. Defeitos Impeditivos e Críticos

Defeitos categorizados como Impeditivos ou Críticos devem ser corrigidos imediatamente, isto é, não podem ser corrigidos somente no ciclo seguinte, **e caracterizam a rejeição do produto entregue**.

2.2.4. Não Conformidades

De forma análoga, **não conformidades devem ser corrigidas imediatamente e geralmente implicam rejeição do produto do ciclo**. Por liberalidade, **a Finep pode eventualmente permitir que alguma não conformidade seja corrigida no ciclo seguinte, e neste caso a não conformidade será tratada como um defeito secundário**.

No entanto, **qualquer não conformidade apontada pela ferramenta SonarQube sempre implica rejeição**. Para que o produto não seja rejeitado devido à análise automática de código, devem ser observadas as condições especificadas no documento "Manual de Qualidade de Software".

B) INDICADORES

Indicador		Como é apurado	Fórmula de cálculo	Níveis mínimos exigidos	Penalidades
1	Atrasos de Especificação de Histórias (AEH) <i>Mede a quantidade de vezes em que uma especificação foi entregue, sem justificativa, fora do prazo acordado entre contratante e contratada.</i>	Pela contratante e por ciclo de desenvolvimento, na entrega da última especificação de história do ciclo.	$I_{AEH} = \frac{QAE}{QTH} \times 100$ Onde: I_{AEH} = Índice de Atrasos de Especificação de Histórias QAE = Quantidade de Atrasos de Entregas de especificação de histórias QTH = Quantidade Total de Histórias no ciclo	Meta: 0% I_{AEH} Razoável: ≤ 20% I_{AEH} Indesejável: > 20% e ≤ 40% I_{AEH} Inaceitável: > 40%	I_{AEH} Razoável: nenhuma I_{AEH} Indesejável: advertência I_{AEH} Inaceitável: glosa de 1%
2	Atrasos na Conclusão de Demandas (ACD) <i>Mede a quantidade de tempo em que um produto foi entregue ou um serviço foi prestado injustificadamente fora do prazo acordado entre contratante e contratada.</i>	Pela contratante e por Ordem Serviço: <ul style="list-style-type: none"> nos casos de projeto e manutenção evolutiva, por ciclo de desenvolvimento, na entrega do produto do ciclo; quando um serviço for concluído pela contratada e considerado aceito pela contratante. 	$I_{ACD} = \frac{PE - PP}{PP} \times 100$ Onde: I_{ACD} = Índice de Atrasos na Conclusão de Demandas PE = Prazo Efetivo de conclusão PP = Prazo Previsto de conclusão	Meta: ≤ 0% I_{ACD} Razoável: ≤ 20% I_{ACD} Indesejável: > 20% e ≤ 40% I_{ACD} Inaceitável: > 40%	I_{ACD} Razoável: nenhuma I_{ACD} Indesejável: advertência I_{ACD} Inaceitável: glosa de 2%

Indicador	Como é apurado	Fórmula de cálculo e Níveis Mínimos Exigidos	Penalidades
3 Número de Defeitos no Produto (NDP) <i>Mede a qualidade com base na quantidade de problemas encontrados no produto entregue.</i>	Pela contratante e por ciclo de desenvolvimento. A quantidade de defeitos é apurada após a validação da entrega do produto do ciclo, e o tamanho do produto é definido após o alinhamento das contagens detalhadas.	O indicador é meramente a quantidade absoluta de defeitos ⁽²⁾ secundários e triviais encontrados no produto. Para a determinação dos limites dos níveis (abaixo), eles devem ser arredondados para números inteiros, conforme a seguinte regra: quando a primeira casa decimal for igual ou maior que 5, arredondar para cima; e, quando menor, arredondar para baixo. Meta: 0 I_{NDP} Razoável: $\leq TPF^{0,49}$ I_{NDP} Indesejável: $> TPF^{0,49}$ e $\leq TPF^{0,65}$ I_{NDP} Inaceitável: $> TPF^{0,65}$ Onde: TPF = Tamanho do produto entregue em Pontos de Função ⁽³⁾	I_{NDP} Razoável: nenhuma I_{NDP} Indesejável: advertência I_{NDP} Inaceitável: glosa de 2%
4 Rejeições de Entregas de Produto (REP) ⁽⁴⁾ ⁽⁵⁾ <i>Mede a qualidade com base na quantidade de vezes em que ciclos entregues foram rejeitados devido a defeitos impeditivos ou críticos, ou a não conformidades.</i>	Pela contratante e por ciclo de desenvolvimento, em 2 momentos: após liberação do produto do ciclo para a Finep (verificação técnica) e após a validação do produto do ciclo entregue. A quantidade final é a soma dos valores apurados nesses 2 momentos.	O indicador é meramente a quantidade absoluta de rejeições em um ciclo. Meta: 0 I_{REP} Indesejável: = 1 I_{REP} Inaceitável: > 1	I_{REP} Razoável: nenhuma I_{REP} Indesejável: advertência I_{REP} Inaceitável: glosa de 2%

⁽²⁾ Efetivamente reconhecidos como tal, não somente registrados.

⁽³⁾ Corresponde à soma da quantidade de pontos de função de todos os itens mensuráveis e não mensuráveis identificados no software entregue, sem considerar os fatores de impacto aplicáveis. Os refinamentos (mudanças ocorridas sobre uma função previamente trabalhada na mesma *release*) não são remunerados, mas entram no cálculo deste indicador.

⁽⁴⁾ Não se aplica aos Serviços Especializados.

⁽⁵⁾ A cada rejeição, o tempo computado para a entrega do produto será acrescido do tempo necessário para fazer os ajustes até que seja liberada uma nova versão.

	Indicador	Como é apurado	Fórmula de cálculo	Níveis mínimos exigidos	Penalidades
5	<p>Pontualidade na Resolução de Ocorrências em Produção (PRP)</p> <p><i>Mede a pontualidade na resolução de incidentes, falhas, comportamentos inesperados, etc. do software já em operação.</i></p>	<p>Pela contratante e por chamado, quando um chamado for concluído pela contratada e considerado aceito pela contratante. Considera-se como prazo esperado a quantidade de horas especificada no chamado, sendo definida inicialmente com base na criticidade na qual o chamado foi classificado.</p>	$I_{PRP} = \frac{PE - PP}{PP} \times IC \times 100$ <p>Onde: I_{PRP} = Índice de Pontualidade na Resolução de ocorrências em Produção PE = Prazo Efetivo de conclusão PP = Prazo Previsto de conclusão IC = Inflator de Criticidade</p> <p>O Inflator de Criticidade é:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 (zero) se $PE \leq PP$ ▪ se $PE > PP$: $IC = 1 + \left[\frac{(3 - C) \times 1,5}{10} \right]$ <p>Onde: C = Criticidade, variando de 0 a 3</p>	<p>Meta: $\leq 0\%$ I_{PRP} Razoável: $\leq 30\%$ I_{PRP} Indesejável: $> 30\%$ e $\leq 60\%$ I_{PRP} Inaceitável: $> 60\%$</p>	<p>I_{PRP} Razoável: nenhuma I_{PRP} Indesejável: advertência I_{PRP} Inaceitável⁽⁶⁾:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ glosa de 2% se o serviço deve ser cobrado ▪ multa de 2% se o serviço foi executado dentro do período de garantia

⁽⁶⁾ Em cada chamado, a contratada deve informar as funcionalidades que foram alteradas e a soma das quantidades de pontos de função (não ajustados e sem fator de impacto) dessas funcionalidades. A base de cálculo, tanto para multa quanto para glosa na fatura referente ao serviço, será o valor monetário correspondente a esta soma multiplicada pelo redutor de 50%.

C) QUALIDADE – RESUMO DE REGRAS E INDICADORES

Abaixo está quadro resumindo as informações sobre defeitos e não conformidades, com os indicadores diretamente relacionados:

DEFEITOS	CATEGORIA		DESCRIÇÃO	TRATAMENTO	IMPACTO NA ENTREGA	INDICADOR
	Impeditivo		Não permite que o produto entregue seja validado, ou seja, impede a continuidade dos testes.	Correção imediata	SEMPRE Causa REJEIÇÃO	REP
	Crítico		Enquadra-se em situações tais como, mas não limitadas a: <ul style="list-style-type: none"> • Refere-se a critério de aceitação de história não atendido. • Afeta diretamente o atingimento dos objetivos da história, ainda que os critérios de aceitação sejam satisfeitos. • Não se encaixa nos casos acima, mas indiretamente afeta o objetivo do ciclo (isto é, tem impacto em requisitos/funcionalidades que o negócio julga essenciais para considerar o produto como entregue). 	Correção imediata	SEMPRE Causa REJEIÇÃO	REP
	Trivial		Resolvido rapidamente ou facilmente como, por exemplo: erro de ortografia, formatação incorreta de campo, validação incorreta de campo, etc.	Correção preferencialmente Imediata	—	NDP
	Secundário		Erro que não se enquadra em nenhum dos outros casos. Em geral, permite solução de contorno.	Incluir em história relativa a erros a ser desenvolvida no ciclo seguinte	—	NDP
NÃO CONFORMIDADES	NATUREZA	TIPO	DESCRIÇÃO	TRATAMENTO	IMPACTO NA ENTREGA	INDICADOR
	Requisitos	Aderência	Falta de conformidade referente a requisitos.	Correção imediata	GERALMENTE Causa REJEIÇÃO	REP ou NDP
	Requisitos	Compleitude	Requisito não implementado em sua totalidade.	Correção imediata	GERALMENTE Causa REJEIÇÃO	REP ou NDP
	Técnica		Implementação que não segue diretrizes e padrões técnicos especificados pela Finep.	Correção imediata	GERALMENTE Causa REJEIÇÃO	REP ou NDP

II) FÁBRICA DE MÉTRICAS

A) NÍVEIS DE SERVIÇO

3. TEMPO

3.1. Ordens de Serviço

3.1.1. O atendimento por parte da CONTRATADA deverá ser feito entre 09:00 e 18:00, horário de Brasília, nos dias úteis.

3.1.2. Prazo para início de atendimento

A CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para início do atendimento da OS em função da criticidade, conforme definido a seguir:

Criticidade	Prazo máximo para início do serviço (em horas corridas)
1 – Alta	24
2 - Média	48
3 – Baixa	72

3.1.3. Tempo de atendimento de Serviço de Mensuração

a) O tempo total do atendimento será a soma das seguintes partes:

Etapa	Prazo Máximo
Prazo decorrido entre a autorização da execução (registrada pela Finep na OS) e o início do atendimento.	Conforme a criticidade (especificado na tabela do subitem 1.1.2)
Tempo de execução do serviço, após o qual é produzida a primeira contagem e o contador de tempo de execução é interrompido.	Definido com base na quantidade de pontos de função efetivamente apurada (bruta, isto é, não ajustada e sem a aplicação de fatores de impacto), na tabela do subitem <i>b)</i> abaixo
Tempo gasto para, após alinhamento ou validação da contagem produzida (quando o tempo volta a ser contado), entregar a contagem ajustada final	Sempre 24 horas

b) O prazo máximo de execução será determinado, em horas, dependendo da quantidade total de pontos de função apurada (referenciada como TPF nas fórmulas a seguir) e da classificação da contagem. Para quantidade de pontos de função superior a 1.000 (mil), será usado um prazo máximo para contagens detalhadas (PMH_{DET}), expresso em horas, baseado no prazo máximo de dias (PMD_{DET}) e definido pelas seguintes fórmulas:

$$PMD_{DET} = TPF^{0,26}$$

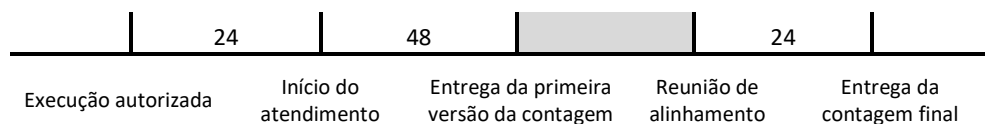
$$PMH_{DET} = 24 \times PMD_{DET}$$

Antes de se calcular PMH_{DET} , o valor de PMD_{DET} será arredondado para um número inteiro, utilizando a seguinte regra: quando a primeira casa decimal for igual ou maior que 5, arredondar para cima; e, quando menor, arredondar para baixo.

Sendo assim os prazos máximos para execução propriamente dita do serviço serão determinados conforme a tabela abaixo:

FAIXA DE PFS	DETALHADA	ESTIMADA	INDICATIVA
$3 \leq TPF \leq 100$	48	24	24
$101 \leq TPF \leq 400$	72	48	24
$401 \leq TPF \leq 700$	96	48	48
$701 \leq TPF \leq 1000$	120	72	48
$TPF > 1000$	PMH_{DET}	$PMH_{DET} - 72$	$PMH_{DET} - 96$

Por exemplo, uma OS de contagem detalhada, com criticidade alta, produziu uma contagem de 90 pontos de função. Desta forma, para que não seja considerado atraso no atendimento do serviço, a quantidade total de horas do atendimento não deve ultrapassar a soma da duração máxima esperada para cada etapa da execução do serviço, como mostrado na seguinte figura:



Ou seja, a quantidade de horas total da execução da OS não poderia ser superior a 96. Caso contrário, será considerado que o atendimento foi feito com atraso.

- c) Como o tempo gasto que será usado como base para determinar atraso é a soma do tempo dispendido em cada etapa, um eventual descumprimento de prazo máximo em uma etapa pode ser "compensado" em etapa subsequente.
- d) Tendo em vista que o prazo máximo de produção da primeira versão da contagem depende do próprio produto da atividade, não se aplica o prazo máximo na Ordem de Serviço.

4. QUALIDADE

4.1. Variação entre as contagens inicial e final (alinhada)

- 4.1.1. A contagem final, que efetivamente embasará a remuneração das Fábricas de Software e Métricas, será determinada após o alinhamento das contagens apresentadas inicialmente por ambas as empresas.
- 4.1.2. Portanto, a contagem de cada empresa terá uma variação caso a contagem final seja diferente da originalmente calculada. A variação entre as contagens da Fábrica de Métricas será usada em indicador para aferir a qualidade do serviço desta empresa, porém **será levada em consideração apenas a contagem de itens mensuráveis**. A quantidade de itens não mensuráveis pelo CPM (Manual de Práticas de Contagem) do IFPUG (*International Function Point Users Group*) ficará de fora do cálculo desse indicador.

B) INDICADORES

	Indicador	Como é apurado	Fórmula de cálculo	Níveis mínimos exigidos	Penalidades
1	<p>Atrasos de Entrega de Contagens (AEC)</p> <p><i>Mede a quantidade de horas em que uma contagem foi entregue injustificadamente fora do prazo acordado entre contratante e contratada.</i></p>	<p>Pela contratante e por Ordem de Serviço, após contagem entregue pela contratada e aceita pela contratante.</p> <p>O cálculo do prazo será interrompido quando da entrega da primeira versão da contagem, para que seja feito o alinhamento. Após o alinhamento entre as contagens das Fábricas de Métrica e Software, o cálculo do prazo é retomado, a fim de computar o tempo gasto para ajustar a contagem inicial e produzir a final.</p>	$I_{AEC} = \frac{PE - PM}{PM} \times IC \times 100$ <p>Onde: I_{AEC} = Índice de Atrasos na Entrega de Contagens PE = Prazo Efetivo de conclusão PM = Prazo Máximo esperado de conclusão IC = Inflator de Criticidade</p> <p>O Inflator de Criticidade é:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0 (zero) se $PE \leq PP$ ▪ se $PE > PP$: $IC = 1 + \left[\frac{(3 - C) \times 1,5}{10} \right]$ <p>Onde: C = Criticidade, variando de 1 a 3</p>	<p>Meta: $\leq 0\%$ I_{AEC} Razoável: $\leq 50\%$ I_{AEC} Indesejável: $> 50\%$ e $\leq 75\%$ I_{AEC} Inaceitável: $> 75\%$</p>	<p>I_{AEC} Razoável: nenhuma I_{AEC} Indesejável: advertência I_{AEC} Inaceitável: glosa de 1%</p>
2	<p>Varição entre Contagens inicial e final de itens Mensuráveis (VCM)</p> <p><i>Mede a qualidade do serviço com base na discrepância entre a contagem original de itens mensuráveis e a obtida após o alinhamento entre a Fábrica de Software e a de Métricas.</i></p>	<p>Pela contratante e por Ordem de Serviço.</p>	$I_{VCM} = \frac{ CMF - CMI }{CMI} \times 100$ <p>Onde: I_{VCM} = Índice de Variação entre Contagens inicial e final de itens Mensuráveis CMF = Contagem Mensurável Final CMI = Contagem Mensurável Inicial</p>	<p>Meta: 0% I_{VCM} Razoável: $< 50\%$ I_{VCM} Indesejável: $\geq 50\%$ e $< 80\%$ I_{VCM} Inaceitável: $\geq 80\%$</p>	<p>I_{VCM} Razoável: nenhuma I_{VCM} Indesejável: advertência I_{VCM} Inaceitável: glosa de 2%</p>

III) INDICADORES E DOCUMENTOS AO LONGO DO CICLO DE DESENVOLVIMENTO

Esta seção tem por objetivo sintetizar, em quadro único, os documentos contratuais gerados e os indicadores apurados em cada etapa relevante de um ciclo de desenvolvimento típico. O quadro abaixo reúne as 2 empresas contratadas, ou seja, tanto a Fábrica de Software quanto a Fábrica de Métricas.

LINHA DO TEMPO NO CICLO



	Especificação de Histórias		Verificação Técnica		Validação do Produto Entregue		Contagens Detalhadas		Alinhamento das Contagens	
	INÍCIO	FIM	INÍCIO	FIM	INÍCIO	FIM	INÍCIO	FIM	INÍCIO	FIM
Documento contratual - FS	O.S.		TRP	Avaliação de Qualidade ⁽⁷⁾		Avaliação de Qualidade				TRD
Documento contratual - FM							O.S.	TRP		TRD
Apuração de Indicador - FS		AEH	ACD	REP		REP				NDP
Apuração de Indicador - FM										AEC VCM

⁽⁷⁾ Apenas em caso de rejeição do produto entregue.