# ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE - CAMPUS XXXXXXX PREGÃO ELETRÔNICO Nº 016/2021 (SRP)

(Processo Administrativo n.° 23350.000138/2021-77) CONTRATO Nº XX/XXXX

|  |  |
| --- | --- |
| **IDENTIFICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO** | |
| Nome: | Matrícula SIAPE: |
| Portaria de designação do fiscal: | Mês de avaliação: |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 01**  **DA IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir a disponibilidade da solução. |
| **Meta a cumprir** | - Entrega de carta de apresentação do preposto, carta de apresentação do Responsável Técnico pelos serviços, disponibilizar canais de comunicação para abertura dos chamados técnicos no prazo de 05 dias úteis contados da assinatura do contrato. |
| **Instrumento de**  **medição** | - Livro de Ocorrências do Fiscal |
| **Forma de acompanhamento** | * Conferência, pelo gestor do contrato, dos documentos entregues. * Verificação, pelo fiscal do contrato, dos serviços executados, das peças substituídas e do funcionamento dos equipamentos. |
| **Periodicidade** | Fase de implantação do Contrato e mensalmente. |
| **Início de vigência** | Data de início da vigência do contrato. |
| **Mecanismo de cálculo** | A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os documentos iniciais forem entregues no prazo determinado no termo de referência; se todos os serviços forem realizados de maneira satisfatória e nos termos do Edital; e se todos os equipamentos estiverem em pleno funcionamento no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da Ordem de Início das Atividades.  A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:  NMA = 10,0 – (Ʃ Pontos Perdidos).  Da perda de pontos:  A Contratada perderá pontos da NMA quando:   1. Atrasar a entrega dos documentos iniciais exigidos no termo de referência: Perda: 0,1 ponto perdido por dia de atraso. 2. Atrasar a entrega dos documentos de comprovação do responsabilidade técnica dos serviços exigidos no termo de referência:   Perda: 0,1 ponto perdido por dia de atraso. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da  franquia: | |
| Nota Mensal da Avaliação (NMA) | Desconto sobre o valor mensal do item contratado |
| de 9,5 a 10,0 | 0% |
| de 9,0 a 9,4 | 3% |
| de 8,5 a 8,9 | 6% |
| de 8,0 a 8,4: | 9% |
| de 7,5 a 7,9 | 12% |
| Abaixo de 7,4 | 15% |
| **Observações** | O desconto no valor mensal dos serviços referente a este indicador (01) é é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (02, 03, 04 e 05) presentes neste IMR.  O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades  previstas no Edital de Licitação e seus anexos. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 02**  **USO DE UNIFORME, EPIs E CRACHÁS DE IDENTIFICAÇÃO** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir a identificação e a segurança dos funcionários da contratada  que circularem no *Campus*. |
| **Meta a cumprir** | * Os funcionários da contratada deverão utilizar uniforme e crachá de identificação. * Os funcionários da contratada deverão utilizar os EPIs necessários   à sua segurança durante a realização dos serviços. |
| **Instrumento de medição** | Livro de ocorrências. |
| **Forma de acompanhamento** | Verificação, pelo fiscal do contrato, na chegada dos funcionários da contratada que prestarão os serviços se estão uniformizados,  identificados e se têm a sua disposição os EPIs necessários. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Início de vigência** | Data de início da vigência do contrato. |
| **Mecanismo de Cálculo** | A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os funcionários da contratada que prestaram serviço no *Campus* estiverem devidamente uniformizados, identificados e dispuserem dos EPIs necessários à realização dos serviços.  A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:  NMA = 10,0 – (Ʃ Pontos Perdidos).  Da perda de pontos:  A Contratada perderá pontos da NMA quando:   1. os funcionários da contratada que adentrarem o *Campus* não estiverem devidamente uniformizados e identificados.   Perda: 0,2 pontos perdidos por ocorrência.   1. os funcionários da contratada que prestarem serviços no *Campus*   não dispuserem dos EPIs necessários à realização dos serviços.  Perda: 0,2 pontos perdidos por ocorrência.   1. os funcionários da contratada que prestarem serviços no *Campus* não dispuserem dos EPCs (Equipamentos de Proteção Coletiva) necessários à realização e sinalização dos serviços.   Perda: 0,1 pontos perdidos por ocorrência. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faixas de ajuste no faturamento** | O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente  sobre o valor mensal da franquia: | |
| Nota Mensal da Avaliação (NMA) | Desconto sobre o valor mensal do item contratado |
| de 9,5 a 10,0 | 0% |
| de 9,0 a 9,4 | 0,4% |
| de 8,5 a 8,9 | 0,8% |
| de 8,0 a 8,4: | 1,2% |
| de 7,5 a 7,9 | 1,6% |
| Abaixo de 7,4 | 2% |
| **Observações** | O desconto na franquia referente a este indicador (02) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 03. 04 e 05) presentes neste IMR.  O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais  penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 03**  **ATENDIMENTO DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS** | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir a disponibilidade da solução contratada. |
| **Meta a cumprir** | Disponibilidade permanente das funcionalidades dos equipamentos. |
| **Instrumento de medição** | Chamado técnico e registro no livro de ocorrências. |
| **Forma de acompanhamento** | Acompanhamento, pelo fiscal do contrato, dos prazos para atendimento e solução de dúvidas, incidentes, problemas e  solicitações de serviços. |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Início de vigência** | Quando finalizada a fase de implantação da solução. |
| **Mecanismo de Cálculo** | A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os chamados tiverem sido atendidos e solucionados nos prazos constantes no termo de referência.  A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:  NMA = 10,0 – (Ʃ Pontos Perdidos).  Da perda de pontos:  A Contratada perderá pontos da NMA quando:  1 Atrasar o atendimento em caso de parada de funcionamento do equipamento:  Perda: 0,3 pontos por dia de atraso por equipamento. |
| **Faixas de ajuste no faturamento** | O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente  sobre o valor mensal da franquia: | |
| Nota Mensal da Avaliação (NMA) | Desconto sobre o valor mensal do item contratado |
| de 9,5 a 10,0 | 0% |
| de 9,0 a 9,4 | 2% |
| de 8,5 a 8,9 | 4% |
| de 8,0 a 8,4: | 6% |
| de 7,5 a 7,9 | 8% |
| Abaixo de 7,4 | 10% |
|  | |
| **Observações** | O desconto na fatura referente a este indicador (03) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 02, 04 e 05) presentes neste IMR.  O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais  penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos. | |
|  | | |
| **INDICADOR 04**  **QUALIDADE DOS SERVIÇOS, PEÇAS E ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE** | | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do serviço prestado. | |
| **Meta a cumprir** | Realizar as manutenções mensais nos equipamentos utilizando pessoal qualificado e materiais de qualidade, substituir as peças que apresentarem defeito ou com a vida útil findada, utilizar somente peças originais, manter o local e equipamento sempre limpo e organizado. | |
| **Instrumento de medição** | Reclamações dos usuários e Livro de ocorrências. | |
| **Forma de acompanhamento** | Verificação, pelo fiscal do contrato, da qualidade dos serviços, das peças a serem substituídas, das condições gerais dos equipamentos,  bem como, averiguação de reclamações dos usuários. | |
| **Periodicidade** | Mensal | |
| **Início de vigência** | Data de início da vigência do contrato. | |
| **Mecanismo de Cálculo** | A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todas as cópias, impressões e digitalizações tenham ótima qualidade: legíveis, nítidas, sem sombras ou riscos e sem danos ao papel  A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:  NMA = 10,0 – (Ʃ Pontos Perdidos).  Da perda de pontos:  A Contratada perderá pontos da NMA quando:  1 Realizar os serviços de forma distinta a exigida no Termo de Referência.  Perda: 0,2 pontos perdidos por ocorrência registrada. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1. Não utilizar mão de obra qualificada para a execução dos serviços.   Perda: 0,3 pontos perdidos por ocorrência registrada.   1. Não utilizar peças originais ou com garantia de compatibilidade com os equipamentos.   Perda: 0,3 pontos perdidos por ocorrência registrada. 4 Apresentar desorganização do ambiente e do equipamento. Perda: 0,1 pontos perdidos por ocorrência registrada. | |
| **Faixas de ajuste no faturamento** | O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita  abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da franquia: | |
| Nota Mensal da Avaliação (NMA) | Desconto sobre o valor mensal do item contratado |
| de 9,5 a 10,0 | 0% |
| de 9,0 a 9,4 | 0,4% |
| de 8,5 a 8,9 | 0,8% |
| de 8,0 a 8,4: | 1,2% |
| de 7,5 a 7,9 | 1,6% |
| Abaixo de 7,4 | 2% |
|  | |
| **Observações** | O desconto na fatura referente a este indicador (04) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 02, 03 e 05) presentes neste IMR.  O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais  penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos. | |
|  | | |
| **INDICADOR 05**  **CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE ENTREGA DOS RELATÓRIOS, DAS NOTAS FISCAIS E DEMAIS DOCUMENTOS** | | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | |
| **Finalidade** | Garantir o cumprimento dos prazos de entrega de relatórios, notas fiscais e demais documentos a fim de evitar atrasos de pagamento. | |
| **Meta a cumprir** | Entregar os relatórios, comprovação de preços das peças a serem substituídas, as notas fiscais e demais documentos no prazo estipulado no termo de referência.  Apresentar ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) ou TRT (Termo de Responsabilidade Técnica) referentes aos serviços prestados, sem quaisquer ônus para a Contratante. | |
| **Instrumento de medição** | Livro de ocorrências | |
| **Forma de acompanhamento** | Acompanhamento, pelo gestor do contrato, do prazo para entrega dos relatórios, das notas fiscais e demais documentos | |
| **Periodicidade** | Mensal | |
| **Início de vigência** | Data de início da vigência do contrato. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mecanismo de Cálculo** | A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os prazos para entrega de relatórios, notas fiscais e demais documentos, estipulados no termo de referência ou solicitados pelo gestor e fiscal do contrato, forem cumpridos.  A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:  NMA = 10,0 – (Ʃ Pontos Perdidos).  Da perda de pontos:  A Contratada perderá pontos da NMA quando:  1 atrasar a entrega dos relatórios de serviços, da ART ou TRT, dos orçamentos das peças, das notas fiscais e demais documentos:  Perda: 0,3 pontos perdidos por dia de atraso e por documento. | |
| **Faixas de ajuste no faturamento** | O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente  sobre o valor mensal da franquia: | |
| Nota Mensal da Avaliação (NMA) | Desconto sobre o valor mensal do item contratado |
| de 9,5 a 10,0 | 0% |
| de 9,0 a 9,4 | 0,4% |
| de 8,5 a 8,9 | 0,8% |
| de 8,0 a 8,4: | 1,2% |
| de 7,5 a 7,9 | 1,6% |
| Abaixo de 7,4 | 2% |
|  | |
| **Observações** | O desconto na fatura referente a este indicador (05) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 02, 03 e 04) presentes neste IMR.  O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais  penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**  **(para preenchimento do fiscal de contrato)** | | |
| **INDICADOR** | **NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO** | **DESCONTO** |
| Implantação dos serviços |  |  |
| Uso dos EPI's e uniformes |  |  |
| Atendimento das manutenções corretivas |  |  |
| Qualidade dos serviços, peças e organização do ambiente |  |  |
| Cumprimento dos prazos de entrega de relatórios e demais documentos. |  |  |