**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**APÊNDICE IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**INSTITUTO FEDERAL CATARINENSE - CAMPUS LUZERNA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 21/2023**

**(Processo Administrativo n.° 23475.000046/2023-42)**

**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** | - Entregar de carta de apresentação do preposto, de cronograma de instalação e de cronograma de treinamento e disponibilizar canais de comunicação para abertura dos chamados técnicos no prazo de 05 dias úteis contados da assinatura do contrato.- Entregar Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental na execução dos serviços no prazo de 15 dias úteis, contados a partir da data de assinatura do Contrato.- Instalação de equipamentos de acordo com as especificações do edital.- Pleno funcionamento do serviço no prazo de 30 dias corridos, contados do início da vigência do contrato.-Treinamento dos fiscais para utilização dos equipamentos e softwares de acordo com o cronograma de treinamento.- Entrega da relação dos equipamentos instalados, acompanhada das notas fiscais do fabricante e licença ou carta do fabricante (quando não for do mesmo fabricante do equipamento homologando o funcionamento) de todos os *softwares* instalados no prazo de 30 dias corridos, contados do início da vigência do contrato. |
| **Instrumento de medição** | - Cronograma de instalação- Cronograma de treinamento- Livro de Ocorrências do Fiscal |
| **Forma de acompanhamento** | - Conferência, pelo gestor do contrato, dos documentos entregues.- Verificação, pelo fiscal do contrato, dos equipamentos instalados e de seu funcionamento. |
| **Periodicidade** | Fase de implantação do Contrato.  |
| **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 equipamentos corresponderem aos requisitos do termo de referência; 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 Os equipamentos não corresponderem aos requisitos exigidos no termo de referência:Perda: 0,3 pontos por equipamento incompatível, acrescidos de 0,1 ponto por dia sem substituição do mesmo.3 Atrasar o treinamento dos fiscais:Perda: 0,1 ponto perdido por dia de atraso.4 Atrasar o pleno funcionamento do serviço:Perda: 0,3 pontos por dia de atraso por equipamento. |
| **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 na franquia referente a este indicador (01) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (02, 03, 04, 05 e 06) 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.2 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. |
| **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, 05 e 06) 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 e solução de dúvidas, incidentes, problemas e solicitações de serviços** |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir a disponibilidade da solução contratada. |
| **Meta a cumprir** | Disponibilidade permanente das funcionalidades dos equipamentos e *softwares*. |
| **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 no atendimento e solução de dúvidas, incidentes, problemas e solicitações de serviços.Perda: 0,2 pontos perdidos por dia de atraso por solução solicitada. |
| **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, 05 e 06) 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 das cópias, impressões e digitalizações |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir a qualidade do serviço prestado. |
| **Meta a cumprir** | Entregar cópias, impressões e digitalizações com ótima qualidade: legíveis, nítidas, sem sombras ou riscos e sem danos ao papel. |
| **Instrumento de medição** | Reclamações dos usuários e Livro de ocorrências. |
| **Forma de acompanhamento** | Verificação, pelo fiscal do contrato, da qualidade da impressão, 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 papelA 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 entregar cópias, impressões e digitalizações de baixa qualidade.Perda: 0,2 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, 05 e 06) presentes neste IMR.O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos. |
|  |
| **INDICADOR 05**Entrega de Papel |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** |
| **Finalidade** | Garantir a disponibilidade, em tempo integral, de papel para cópias e impressões. |
| **Meta a cumprir** | Entregar o papel no prazo estipulado no termo de referência. |
| **Instrumento de medição** | Solicitação de papel e registro no livro de ocorrências. |
| **Forma de acompanhamento** | Acompanhamento, pelo fiscal do contrato, do prazo para entrega do papel solicitado. |
| **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 solicitações de papel tenham sido entregues dentro do prazo estipulado 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 a entrega do papel solicitado:Perda: 0,2 pontos perdidos por dia de atraso. |
| **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 | 1% |
| de 8,5 a 8,9 | 2% |
| de 8,0 a 8,4: | 3% |
| de 7,5 a 7,9  | 4% |
| Abaixo de 7,4 | 5% |

 |
| **Observações** | O desconto na fatura referente a este indicador (05) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 02, 03, 04 e 06) presentes neste IMR.O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos. |
|  |
| **INDICADOR 06**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, as notas fiscais e demais documentos no prazo estipulado no termo de referência. |
| **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, das notas fiscais e demais documentos:Perda: 0,3 pontos perdidos por dia de atraso. |
| **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 (06) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01, 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. |

|  |
| --- |
|  |
| **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 e solução de dúvidas, incidentes problemas e solicitações de serviços |  |  |
| Qualidade das cópias e impressões |  |  |
| Entrega de papel |  |  |
| Cumprimento dos prazos de entrega de relatórios e demais documentos. |  |  |