**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 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 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. |  |  |