INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

Nº 01 - Atendimento das manutenções preventivas e corretivas	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir atendimento tempestivo às demandas do Banco Central.
Meta a cumprir	Realização da manutenção preventiva no dia e horário estipulado pela gestão do contrato e realização da manutenção corretiva no prazo máximo de 1 (UMA) hora a partir da chamada para atendimento.
Instrumento de medição	Acompanhamento da manutenção preventiva e corretiva com recebimento mensal dos relatórios.
Forma de acompanhamento	Presencialmente ou, na sua impossibilidade, confirmação dos serviços executados nos relatórios encaminhados.
Periodicidade	Manutenção preventiva mensal ou quando ocorrer manutenção corretiva, conforme solicitação da gestão do contrato.
Mecanismo de Cálculo	Período de atraso para as manutenções preventivas e corretivas.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	**Manutenções preventivas:** a) Atraso de 0 dias nas manutenções preventivas – 0,0% de abatimento na NF; b) Atraso de 1 a 2 dias nas manutenções preventivas sem justificativa aceita pela gestão do contrato – 0,25% de abatimento na NF por dia de atraso; c) Atraso de 2 ou mais dias nas manutenções preventivas sem justificativa aceita pela gestão do contrato – 0,5% de abatimento na NF por dia de atraso; **Manutenções corretivas:** d) Atraso de 0 horas nas manutenções corretivas – 0,0% de abatimento na NF; e) Atraso entre de 1h01 a 24 horas nas manutenções corretivas sem justificativa aceita pela gestão do contrato – 0,5% de abatimento na NF por hora de atraso; f) Atraso de 24h01 ou mais nas manutenções corretivas sem justificativa aceita pela gestão do contrato – 1,00% de abatimento na NF por hora de atraso;
Sanções	Reincidência no atraso de atendimento das manutenções preventivas e corretivas, no intervalo de 2 (dois) meses – multa de 1,5% ao dia sobre o valor mensal da NF por item e por ocorrência reincidente.
Observações	
A contratada prestou os serviços a inteiro contento?	( ) Sim ( ) Não Se não, aplicar os abatimentos necessários na NF correspondente.

Nº 02 – Comunicação quanto à existência de defeitos/falhas nos equipamentos	
Item	**Descrição**
Finalidade	Comunicação clara, objetiva, precisa e tempestiva com a gestão do contrato.
Meta a cumprir	Informar a existência de defeitos/falhas nos equipamentos em decorrência das manutenções preventivas e corretivas com possível necessidade de substituição de peças, componentes e acessórios nos relatórios mensais.
Instrumento de medição	Recebimento pela gestão do contrato de comunicação formal com as informações da contratada no relatório mensal.
Forma de acompanhamento	Recebimento pela gestão do contrato de comunicação formal com as informações da contratada no relatório mensal.
Periodicidade	Quando ocorrerem defeitos/falhas nos equipamentos em decorrência das manutenções preventivas e corretivas.
Mecanismo de Cálculo	Comunicação da contratada no relatório mensal de defeito/falha nos equipamentos, com informação de necessidade de substituição de peças, componentes e acessórios.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	a) Comunicação da contratada de defeito/falha nos equipamentos no relatório mensal, com a informação, caso necessário, da necessidade de substituição de peças, componentes e acessórios – 0,0% de abatimento na NF por dia de descumprimento. b) Comunicação da contratada de defeito/falha nos equipamentos no relatório mensal, mas não informação, caso necessário, da necessidade de substituição de peças, componentes e acessórios – 0,5% de abatimento na NF por dia de descumprimento; c) Não comunicação da contratada de defeito/falha nos equipamentos no relatório mensal – 1,0% de abatimento na NF por dia de descumprimento;
Sanções	Reincidência no descumprimento de não inclusão de comunicação de defeitos/ falhas no relatório mensal em 2 (dois) meses sucessivos – multa de 1,0% ao dia sobre o valor mensal da NF.
Observações	
A contratada prestou os serviços a inteiro contento?	( ) Sim ( ) Não Se não, aplicar os abatimentos necessários na NF correspondente.

Nº 03 – Substituir, reparar ou mandar fabricar toda e qualquer peça, componente e acessório dos equipamentos	
Item	**Descrição**
Finalidade	Manutenção dos equipamentos em bom estado de conservação e funcionamento.
Meta a cumprir	Substituir, reparar ou mandar fabricar, quando exigida pela boa técnica e de comum acordo com a gestão do contrato, toda e qualquer peça, componente e acessório, durante as manutenções preventivas e/ou corretivas, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
Instrumento de medição	Substituição ou reparação de peças, componentes e acessórios defeituosos.
Forma de acompanhamento	Verificação de funcionamento dos equipamentos.
Periodicidade	Quando for necessária a substituição ou reparação de peças, componentes e acessórios defeituosos estes deverão ser feitos, no prazo máximo, de 5 (cinco) dias úteis. Se a reparação exigir maior prazo, em função de especificidades dos equipamentos, a contratada deverá comunicar imediatamente à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Após o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contratada deverá ter feito os reparos, ressalvado o caso de a recuperação exigir maior prazo já relatado pela contratada.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	a) Substituição ou reparação de peças, componentes e acessórios defeituosos com bom funcionamento dos equipamentos – 0,0% de abatimento na NF; b) Substituição ou reparação de peças, componentes e acessórios defeituosos com funcionamento irregular dos equipamentos no prazo máximo de 5(cinco) dias úteis – 0,4% de abatimento na NF por dia de descumprimento; c) Não substituição ou não reparação de peças, componentes e acessórios defeituosos no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis – 0,8% de abatimento na NF por dia de descumprimento;
Sanções	Reincidência no descumprimento de substituição, reparação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, no intervalo de 2 (dois) meses – multa de 1,0% ao dia sobre o valor mensal da NF.
Observações	
A contratada prestou os serviços a inteiro contento?	( ) Sim ( ) Não Se não, aplicar os abatimentos necessários na NF correspondente.