

ANEXO VI
Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Indicador: 01	
Consertos – abertura de chamado para manutenção corretiva	
Item	Descrição.
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos para as manutenções corretivas.
Meta a cumprir	90% das OS corretivas fechadas no prazo.
Instrumento de medição	Software de abertura / fechamento de chamados e controles internos do CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA e controles internos do CONTRATANTE.
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias).
Mecanismo de Cálculo	Total de OS corretivas executadas dentro do prazo / Total de OS corretivas executadas no período + X1
Início de Vigência	Início da prestação os serviços.
Faixas de ajuste no pagamento (M1)	Se X1 entre 0,90 e 1, M1 = 1 Se X1 entre 0,85 e 0,89, M1 = 0,9 Se X1 entre 0,80 e 0,84, M1 = 0,8 Se X1 entre 0,75 e 0,79, M1 = 0,7 Se X1 entre 0,70 e 0,74, M1 = 0,6 Se X1 abaixo de 0,70, M1 = 0,5
Resultado	Se X1 abaixo de 0,45 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

Indicador: 02	
Indisponibilidade dos sistemas – Gerenciamento e Cotas.	
Item	Descrição.
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a disponibilidade dos sistemas.
Meta a cumprir	90% disponibilidade integral dos sistemas Instrumento de medição.
Instrumento de medição	Software de abertura / fechamento de chamados e controles internos do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA e controles internos do CONTRATANTE.
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias).
Mecanismo de Cálculo	Somatório de disponibilidade integral dos sistemas de Gerenciamento, Gerenciamento de Cotas / 3 (Número de sistemas críticos) = X2
Início de Vigência	Início da prestação os serviços.
Faixas de ajuste no pagamento (M2)	Se X2 entre 0,90 e 1, M2 = 1

	Se X2 entre 0,85 e 0,89, M2 = 0,9 Se X2 entre 0,80 e 0,84, M2 = 0,8 Se X2 entre 0,75 e 0,79, M2 = 0,7 Se X2 entre 0,70 e 0,74, M2 = 0,6 Faixas de ajuste no pagamento (M2)
Sanções	Se X2 abaixo de 0,75 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

Indicador: 03	
Substituição dos Suprimentos Reservas	
Item	Descrição.
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a troca de itens de consumo.
Meta a cumprir	90% dos chamados de substituição de suprimentos reservas atendidos no prazo.
Instrumento de medição	Software de abertura / fechamento de chamados e controles internos do CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA e controles internos do CONTRATANTE.
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias).
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados de substituição de suprimentos reservas no período atendidas no prazo / Total de chamados de substituição de suprimentos reservas do período = X3
Início de Vigência	Início da prestação os serviços.
Faixas de ajuste no pagamento (M2)	Se X3 entre 0,90 e 1, M3 = 1 Se X3 entre 0,85 e 0,89, M3 = 0,9 Se X3 entre 0,80 e 0,84, M3 = 0,8 Se X3 entre 0,75 e 0,79, M3 = 0,7 Se X3 entre 0,70 e 0,74, M3 = 0,6 Faixas de ajuste no pagamento (M3)
Sanções	Se X3 abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

Campo Grande, MS, ____/____/____

Fiscal do Contrato