

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Objeto: Contratação de Licença vitalícia do Microsoft Office Home and Business 2024 ESD, condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

1.1 Visando estabelecer o gerenciamento da qualidade dos serviços a serem executados pela contratada, serão estabelecidos critérios que garantam um nível básico de qualidade dos serviços prestados e as respectivas adequações ao pagamento, respeitando o contraditório e a ampla defesa.

1.2 O pagamento será realizado após o envio das chaves e emissão da Nota Fiscal, e as pontuações serão ponderadas e computadas a cada ocorrência.

1.3 As ocorrências listadas na Tabela B abaixo não se exaurem, podendo a Administração valer-se dela para obter a porcentagem a ser descontada no valor da fatura mensal da contratada e efetivar as falhas contratuais que julgar semelhante ou equivalente.

1.4 Mecanismo de Cálculo:

Valor a ser Pago à Contratada = Valor da Fatura – Σ% a ser descontada no valor da fatura mensal.

Tabela A - Porcentagem a ser descontada no valor da fatura da contratada

Grau (G)	Correspondência
1	0,01% do valor da fatura mensal
2	0,02% do valor da fatura mensal
3	0,03% do valor da fatura mensal
4	0,01% do valor da fatura mensal
5	0,05% do valor da fatura mensal
6	1,00% do valor da fatura mensal

Tabela B – Tabela de avaliação da prestação de serviços

Item	Descrição	Grau
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos financeiros ou consequências pecuniárias; por ocorrência.	6
2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais; por ocorrência.	5

3	Manter funcionário sem qualificação para execução dos serviços; por empregado e por ocorrência.	3
4	Executar serviço incompleto; por ocorrência.	2
5	Fornecer informação falsa e/ou incompleta de serviço ou substituição de material; por ocorrência	2
6	Permitir a atuação de técnico ou funcionário mal capacitado; por empregado e por ocorrência.	1
7	Deixar de executar serviço com o sigilo necessário, fazendo vazar informação, por ocorrência.	6
8	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização; por ocorrência.	2
9	Deixar de cumprir prazo previamente estabelecido com a fiscalização para execução de serviços; por unidade de tempo definida para determinar o atraso.	2
10	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do TR e do Aviso, mesmo que não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela fiscalização; por ocorrência.	2
11	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuição; por empregado e por ocorrência.	1
12	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada; por item e por ocorrência.	1
13	Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização; por ocorrência.	1
14	Deixar de cumprir determinação da fiscalização para controle de acesso de seus funcionários; por ocorrência.	1
15	Deixar de permanecer regular perante o SICAF, o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, o TCU e o CADIN.	4

1.5 É obrigação da contratada corrigir todas as falhas na execução dos serviços, independentemente de comunicação.

1.6 Após a avaliação da qualidade dos serviços em conformidade com o estabelecido neste Anexo, deverá ser realizado o ajuste proporcional no valor da fatura da contratada, conforme cálculo do item 1.4, e informado posteriormente à Contratada para emissão da respectiva nota fiscal.

1.7 A aplicação das adequações de pagamentos previstas neste IMR não exclui a aplicação das sanções administrativas estabelecidas em contrato.

1.8 Caso as falhas sejam detectadas pelo Fiscal da Administração, será dada ciência imediatamente ao Preposto da Contratada através de e-mail, para que sejam sanadas. Após a Notificação, serão realizadas as anotações devidas.

1.9 A FISCALIZAÇÃO apresentará à CONTRATADA o relatório de ocorrências e a memória de cálculo dos coeficientes do IMR obtidos pela Contratada no período. A partir do recebimento, caso deseje, a CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para apresentar justificativa para as falhas. Examinadas as razões apresentadas pela CONTRATADA, a FISCALIZAÇÃO poderá revisar o cálculo da Glosa na Fatura.