

ANEXO I

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), disposto na tabela 1, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

TABELA 1 - INDICADORES TÉCNICOS

INDICATIVO 1	QUALIDADE, DISPONIBILIDADE E SUPORTE DO SERVIÇO
Finalidade	Garantir a estabilidade do sinal, a grade de canais contratada e a agilidade no atendimento técnico;
Meta a cumprir	100% do atendimento dos itens descritos no presente indicador;
Forma de aferição	Fiscalização, relatórios de chamados técnicos, verificação “in-loco” e notificações;
Critérios de avaliação	Pontuação (demérito) conforme apuração na tabela de itens descritos abaixo.

ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA (FALHA)	PONTOS
1	Indisponibilidade do Sinal: Interrupção total do serviço em um ou mais pontos, não restabelecido no prazo de até 24h após abertura do chamado (apurado por dia de atraso);	10
2	Degradação da Qualidade: Sinal com imagem congelando, “pixelada”, sem áudio ou com interferência, não solucionado no prazo de até 48h (apurado por ocorrência);	5
3	Grade Incompleta: Ausência de canais obrigatórios ou contratados no pacote disponibilizado (apurado por canal indisponível/dia);	5
4	Atraso na Instalação/Mudança: Não atendimento de solicitações de nova instalação ou mudança de endereço no prazo de 5 dias úteis estipulado no TR (apurado por dia de atraso);	3
5	Equipamento Defeituoso: Demora na substituição de decodificadores ou controles remotos com defeito, acima do prazo de 48h (apurado por ocorrência);	3
6	Falha Administrativa: Não envio de relatórios mensais, faturas com erro ou ausência de preposto para tratar de demandas contratuais (apurado por ocorrência);	5
7	Descumprimento de Segurança: Conexão indevida de equipamentos na rede lógica (internet) do órgão, violando a cláusula de independência de conectividade (apurado por ocorrência).	20

RELATÓRIOS MENSAL DE OCORRÊNCIAS

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS NO PERÍODO – INDICATIVO 1			
Nº do Item	Data da ocorrência	Descrição e Observação	Pontuação
Total	-	-	-

1.2. Neste relatório deverão ser anotados o número do item definido para a ocorrência, a data da ocorrência, sua descrição, observação se houver e a pontuação correspondente, conforme definidos no Quadro de Indicativo da Tabela 1.

TABELA CONSOLIDADORA

Nº DE PONTOS	Indicador Nº 1	TOTAL FINAL DE PONTOS PARA AJUSTE
TOTAL DE PONTOS		

1.3. Instruções para preenchimento da Tabela Consolidadora:

1.3.1. O somatório da pontuação obtida em cada indicador deverá ser inserido na TABELA CONSOLIDADORA, de modo a preencher a linha TOTAL DE PONTOS;

1.3.2. O valor obtido no TOTAL FINAL DE PONTOS PARA AJUSTE indicará a faixa de ajuste que irá incidir no pagamento da fatura do mês em referência.

EFEITOS REMUNERATÓRIOS

TABELA DE AJUSTE DE PONTOS E EFEITOS REMUNERATÓRIOS		
TOTAL FINAL DE PONTOS OBTIDOS	FAIXA DE AJUSTE	EFEITOS REMUNERATÓRIOS
de 00 a 10 pontos	TOLERÂNCIA	Remuneração de 100% do valor da fatura
de 11 a 20 pontos	AJUSTE 1	Remuneração de 98% do valor da fatura
de 21 a 30 pontos	AJUSTE 2	Remuneração de 95% do valor da fatura
de 31 a 40 pontos	AJUSTE 3	Remuneração de 90% do valor da fatura
de 41 a 50 pontos	AJUSTE 4	Remuneração de 85% do valor da fatura
Acima de 50 pontos	AJUSTE 5	Remuneração de 80% do valor da fatura
A OCORRÊNCIA DO “AJUSTE 05” POR 2 (DUAS) VEZES CONSECUTIVAS OU 3 (TRÊS) VEZES ALTERNADAS EM 12 MESES, PODERÁ ENSEJAR ABERTURA DE PROCESSO DE RESCISÃO CONTRATUAL.		

1.4. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.4.1. não produziu os resultados acordados;

1.4.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida; e

1.4.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.