

ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. OBJETIVO

1.1. Este Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define os indicadores e as métricas para a avaliação objetiva da execução contratual referente à contratação de serviços contínuos e aquisição de bens destinados ao controle de acesso predial, conforme o Termo de Referência 08/2025.

1.2. O desconto máximo mensal aplicável ao IMR será limitado a 10% do valor total da medição correspondente ao mês.

2. INDICADORES DE DESEMPENHO, METAS E FORMA DE AFERIÇÃO

2.1. A avaliação do cumprimento das obrigações pela Contratada será realizada por meio dos seguintes indicadores:

Fase do Contrato	Indicador	Métrica de Avaliação	Nível de Serviço Esperado (Meta)	Mecanismo de Aferição	Faixa de Desempenho	Percentual de Desconto/Glosa sobre a Parcela
Implantação (Medição Única)	Prazo de Implantação	Atraso na entrega e instalação final de todos os componentes (Itens 1, 2, 3, 6).	Equipamentos instalados e em operação em 30 dias corridos.	Comparativo entre a data de assinatura do contrato e a data do termo de aceite definitivo da implantação.	Atraso injustificado na entrega ou execução.	Multa moratória de 0,6% por dia de atraso sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 dias, conforme Seção 11 do TR.
	Conformidade e Cobertura	Percentual de requisitos técnicos (especificações, integração, cobertura Wi-Fi) não atendidos na entrega.	100% de conformidade.	Relatório de fiscalização técnica com base nos testes de aceitação e verificação da cobertura Wi-Fi.	Qualquer requisito em não conformidade.	Retenção de 100% do pagamento da parcela de implantação até a completa correção. O prazo de implantação não é suspenso.
Operação (Medição Mensal)	Disponibilidade (Link de Internet e Rede Wi-Fi)	Uptime mensal do link de internet e da rede Wi-Fi que serve aos dispositivos (Item 5).	Disponibilidade mensal \geq 99%.	Relatórios de sistema de monitoramento de rede ou apuração manual pelo fiscal a partir da abertura do chamado.	De 98,99% a 97%	Glosa de 2.5% sobre o valor mensal do Item 5.
					De 96,99% a 95%	Glosa de 5% sobre o valor mensal do Item 5.
	Abaixo de 95%	Glosa de 10% sobre o valor mensal do Item 5.				
Disponibilidade (Software de Gerenciamento)	Uptime mensal do software de gerenciamento (componente do Item 4).	Disponibilidade mensal \geq 99,5%.	Verificação de acesso e funcionalidade pela fiscalização.	De 99,49% a 98%	Glosa de 2.5% sobre o valor mensal do Item 4.	
				Abaixo de 98%	Glosa de 10% sobre o valor mensal do Item 4.	
Tempo de Resolução (Garantia)	Tempo para solucionar defeitos nos equipamentos em garantia (Itens 1, 2, 3).	Solução em até 3 dias úteis após notificação.	Registro de chamados técnicos (data de abertura vs. data de encerramento).	Atraso no prazo de solução.	Aplicação de sanção de advertência ou multa compensatória, conforme Seção 11 do TR. Não há glosa por ser serviço em garantia.	
Manutenção (Medição por Ocorrência)	Tempo de Atendimento (Manutenção Sob Demanda)	Tempo para iniciar o serviço de manutenção avulsa, conforme necessidade.	Início em até 5 dias úteis após notificação.	Registro na ordem de serviço (data da notificação vs. data de início do atendimento).	Atraso de 1 a 2 dias úteis.	Glosa de 2.5% sobre o valor do serviço.
					Atraso de 3 a 5 dias úteis.	Glosa de 5% sobre o valor do serviço.
					Atraso superior a 5 dias úteis.	Glosa de 10% sobre o valor do serviço, sem prejuízo de outras sanções.