

ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento os serviços de forma satisfatória e na qualidade requerida de modo a alcançar o objetivo da contratação.
Meta a cumprir	Serviços prestados com qualidade.
Instrumento de Medição	Planilha de controle dos serviços executados pelo Gestor e Fiscais do Contrato.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de <i>check-list</i> da execução do serviço, por parte da fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Somatório total da pontuação conforme TABELA DE PONTUAÇÃO abaixo.
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	01 a 08 pontos = recebimento de 100% da fatura. 09 a 16 pontos = recebimento de 95% da fatura. Acima de 17 pontos = recebimento de 85 % da fatura.
Sanções	Acima de 20 pontos - Multa de 10% sobre o valor mensal do contrato pela inexecução parcial do contrato.

Pontuação por Ocorrência	Tabela de Pontuação	
	Ocorrência*	Nº de ocorrências no mês
2	Atraso na disponibilização do acesso ao sistema, para cada 2 dias consecutivos de atraso.	0
2	Central de Atendimento incomunicável, para solicitar suporte técnico e/ou administrativo, para cada 1 hora de indisponibilidade.	0
3	Atraso no reestabelecimento do sistema, em caso de manutenção programada, para cada 1 hora de atraso.	0
3	Atraso na entrega dos pedidos, para cada 2 dias consecutivos de atraso.	0
1	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Susep, para cada 24 horas de atraso.**	0

*Ocorrência sem comunicação prévia e anuência da Susep.

**A partir do prazo informado na solicitação.

Ajuste no pagamento: mês integral	
Mês de Referência: XX/XXXX	
Valor Mensal do Serviço	XXXX,XX
Somatório da Pontuação de Ocorrências no mês	00
Percentual da Meta conforme IMR	100 %
VALOR FINAL A SER FATURADO PELA EMPRESA	XXXX,XX