



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CÂMPUS VOTUPORANGA
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

OFÍCIO N.º 34/2022 - CLT-VTP/DAA-VTP/DRG/VTP/IFSP

ANEXO VII – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 10 (dez) indicadores de qualidade:

- 2.1. Instalação e configuração inicial;
- 2.2. Disponibilização de sistema de gerenciamento de impressões;
- 2.3. Disponibilização de sistema de chamados;
- 2.4. Treinamento técnico;
- 2.5. Capacitação de operadores;
- 2.6. Quantidade;
- 2.7. Qualidade;
- 2.8. Disponibilidade;
- 2.9. Conformidade contratual;
- 2.10. Cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos para solução de problemas e manutenções preventiva e corretiva.

3. A tabela abaixo apresenta os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos conforme indicadores acima que serão controlados pelo IAE - INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGAS DE OS.

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE <= 0 A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.

Forma de acompanhamento A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.

Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.

Periodicidade Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.

$$\text{IAE} = \text{TEX} - \text{TEST}$$

TEST

Onde:

IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS;

Mecanismo de Cálculo (métrica) **TEX** – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.

A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.

A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.

TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.

Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.

Observações

Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.

Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.

Início de Vigência A partir da emissão da OS.

Para valores do indicador **IAE**:

De 0 a 0,10 – Pagamento integral da Nota Fiscal;

De 0,11 a 0,20 – Glosa de 03 % sobre o valor da Nota Fiscal;

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções

De 0,21 a 0,30 – Glosa de 04 % sobre o valor da Nota Fiscal;

De 0,31 a 0,50 – Glosa de 05 % sobre o valor da Nota Fiscal;

De 0,51 a 1,00 – Glosa de 10 % sobre o valor da Nota Fiscal;

Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10 % sobre o valor da Nota Fiscal e multa de 01 % sobre o valor total anual do Contrato.

Observação: As Ordens de Serviços deverão seguir os prazos estabelecidos no Termo de Referência.

4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 01% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 05% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 horas.	Multa de 01% sobre o valor da nota fiscal por dia útil de atraso sem prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 05 dias úteis. Após o limite de 05 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% do valor da nota fiscal.

9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 03% sobre o valor da Nota Fiscal para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20.
		Glosa de 04% sobre o valor da Nota Fiscal para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30.
		Glosa de 05% sobre o valor da Nota Fiscal para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50.
		Glosa de 10% sobre o valor da Nota Fiscal para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00.
		Multa de 01% sobre o valor do Contrato e Glosa de 10% sobre o valor da Nota Fiscal, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 01% do valor total do Contrato.

5. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Avaliação

IAE	De 0 a 0,10 – Pagamento integral da Nota Fiscal;	
	De 0,11 a 0,20 – Glosa de 03 % sobre o valor da Nota Fiscal;	
	De 0,21 a 0,30 – Glosa de 04 % sobre o valor da Nota Fiscal;	
	De 0,31 a 0,50 – Glosa de 05 % sobre o valor da Nota Fiscal;	
	De 0,51 a 1,00 – Glosa de 10 % sobre o valor da Nota Fiscal;	
	Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10 % sobre o valor da Nota Fiscal e multa de 01 % sobre o valor total anual do Contrato.	

Documento assinado eletronicamente por:

- Otacilio Donisete Franzini, COORDENADOR - FG1 - CLT-VTP, em 06/09/2022 16:29:19.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 06/09/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 411947

Código de Autenticação: 03b7794376



OFÍCIO N.º 34/2022 - CLT-VTP/DAA-VTP/DRG/VTP/IFSP

AV. JERÔNIMO FIGUEIRA DA COSTA, 3014, POZZOBON, VOTUPORANGA / SP, CEP 15503-110