



**MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES
SECRETARIA-GERAL DAS RELAÇÕES EXTERIORES
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. Este instrumento define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, mediante a definição de indicadores de acompanhamento.
2. Ao final de cada período de aprovação, as ocorrências serão comunicadas por e-mail à Contratada, conforme estabelecido no Termo de Referência, para adoção de medidas a serem sanadas, caso houver.
3. Haverá o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais cabíveis em cada situação, quando for o caso.

Indicador 01: Prazo de instalação	
Finalidade	Garantir a célere instalação do sistema nobreak, a partir da data de solicitação.
Meta	Cumprir prazos constantes do Termo de Referência, 100% em até 5 dias, após emissão da OS
Instrumento de Medição	Plano de Instalação
Acompanhamento	Cronograma
Periodicidade	No primeiro mês do contrato
Cálculo	A cada documento faltante (item 6 - TR): 1,66% do valor mensal Atraso de entrega do Plano - 2% do valor mensal Atraso de reajuste do Plano - 5% do valor mensal Atraso na conclusão de instalação - 10% valor mensal
Ajuste	Serão glosados, do pagamento mensal devido à contratada, os valores equivalentes à quantidade de atrasos
Início	Data da assinatura do contrato.
Sansões	Glosa até o limite de 10% do valor mensal, sem prejuízo das demais penalidades constantes no Termo de Referência.
Observações	Será computado como atraso, qualquer adiamento fora do prazo pactuado.

Indicador 02: Atendimento ao Plano de Manutenção	
Finalidade	Garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva dentro dos prazos previstos
Meta	Cumprir a rotina mínima constante do Anexo II – Caderno de Encargos e do Plano de Manutenção Preventiva aprovado pela Fiscalização
Instrumento de Medição	Relatório Técnico Mensal – comprovando a execução de acordo com as rotinas e frequências estabelecidas no Plano de Manutenção Preventiva.
Acompanhamento	Relatório Técnico Mensal e <i>in loco</i> .
Periodicidade	Mensal
Cálculo	Rotina semanal – 4% do valor mensal Rotina mensal – 6% do valor mensal Rotina trimestral – 8% do valor mensal Rotina semestral e anual – 10% do valor mensal Atraso na entrega do Plano de Manutenção – 3% por dia de atraso até o limite de 10%, descontado do valor da fatura mensal.
Ajuste	Serão glosados, do pagamento mensal devido à contratada, os valores equivalentes à quantidade de rotinas não realizadas.
Início	15 (quinze) dias consecutivos contados da data da assinatura do contrato
Sansões	Glosa até o limite de 10% do valor mensal, sem prejuízo das demais penalidades constantes no Termo de Referência.
Observações	Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, a fiscalização deverá ser comunicada imediatamente, visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.

Indicador 03: Prazo de atendimento		
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do contrato	
Meta	Cumprir prazo constantes do Termo de Referência	
Instrumento de Medição	Minutos de atraso	
Acompanhamento	Chamado	
Periodicidade	Por demanda	
Cálculo	15 a 30 minutos - 2% do valor mensal 60 a 90 minutos - 4% do valor mensal 90 a 120 minutos - 6% do valor mensal 120 a 150 minutos - 8% do valor mensal Acima de 150 minutos – 10% do valor mensal	Para serviços considerados emergenciais: 15 a 30 minutos - 6% do valor mensal 30 a 60 minutos - 8% do valor mensal A partir de 60 minutos - 10% do valor mensal

Ajuste	Serão glosados, do pagamento mensal devido à contratada, os valores equivalentes à quantidade de horas atrasadas
Início	Data da assinatura do contrato.
Sansões	Glosa até o limite de 10% do valor mensal, sem prejuízo das demais penalidades constantes no Termo de Referência.

Indicador 04: Prazo de solução		
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do contrato	
Meta	Cumprir prazo constantes do Termo de Referência	
Instrumento de Medição	Horas de atraso da solução	
Acompanhamento	Ordem de Serviço	
Periodicidade	Por demanda	
Cálculo	Até 1 hora - 2% do valor mensal 2 horas - 4% do valor mensal 3 horas - 6% do valor mensal 4 horas - 8% do valor mensal Acima de 4 horas – 10% do valor mensal	Para serviços considerados emergenciais: Até 1 hora - 6% do valor mensal 2 horas - 8% do valor mensal A partir de 2 horas - 10% do valor mensal
Ajuste	Serão glosados, do pagamento mensal devido à contratada, os valores equivalentes à quantidade de horas atrasadas	
Início	Horário da chegada do técnico no local	
Sansões	Glosa até o limite de 10% do valor da OS, sem prejuízo das demais penalidades constantes no Termo de Referência.	
Observações	Será computada como hora cheia toda fração maior que 30 minutos. Ex.: 1h:30 = 2h:00 / 3h:45 = 4h:00. Não será computada como hora cheia fração menor que 30 minutos. Ex.: 1h:25 = 1h:00 / 2h:18 = 2h:00 Caso haja impedimentos na realização da solução, a fiscalização deverá ser comunicada imediatamente, visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.	

Indicador 05: Efetividade na prestação do serviço	
Finalidade	Garantir efetividade na prestação do serviço
Meta	Funcionamento do sistema a partir de prazos constantes no Termo de Referência
Instrumento de Medição	Apontamento do Fiscal
Acompanhamento	Presencial, e Relatório Mensal

Periodicidade	Diária
Cálculo	A prestação do serviço será aferida por dia. Constatada a interrupção parcial ou total do serviço, o fiscal técnico anotará o dia da ocorrência e a quantidade de kVA que se deixou de fornecer. Não serão consideradas frações da diária. Também serão computados para fins de atraso os prazos dos subitens constantes no item 6 do Termo de Referência. Cada diária equivale a 1/30 do valor mensal. Cada kVA/dia equivale ao valor de uma diária dividido por 240(quantidade mínima estipulada de kVA)
Ajuste	Serão glosados, do pagamento mensal devido à contratada, os valores equivalentes à quantidade de kVA/dia que se deixou de fornecer
Início	Data da assinatura do contrato.
Sansões	Glosa, sem prejuízo de eventual aplicação das sanções previstas no Termo de Referência em caso de reiteradas interrupções parciais ou totais no serviço
Observações	Não se aplica aos casos em que, embora o sistema de nobreak não tenha demandado a quantidade total, o equipamento fornecido pela contratada esteja funcionando com capacidade para atender à demanda.

Brasília, ____ de _____ de _____

Fiscal Contrato nº ____/2020