



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA
E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

PREGÃO SRP Nº 04/2018
(Processo Administrativo n.º 23327.002249/2018-18)

1. PMI - Indicador de prazo máximo de instalação	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o prazo de entrega, instalação e configuração dos equipamentos.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 10 dias úteis.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço.
Forma de Acompanhamento	O fiscal técnico deverá verificar a diferença entre a data prevista de início da entrega dos serviços e a data de encerramento dos serviços.
Periodicidade	No início do contrato.
Mecanismo de Cálculo	$PMI = \sum Di$ <p>Onde:</p> <p><i>Di</i> – Quantidade de dias para realização da entrega, instalação e configuração dos equipamentos.</p> <p><i>i</i> – Índice relacionado aos dias (ex. 1º, 2º, 3º dia)</p> <p>Observação: Não serão computados os dias de atraso quando estiverem sido ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela</p>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

	CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.
Início de Vigência	A partir da emissão/recebimento da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Para: $10 < PMI \leq 15$; aplicar-se-á glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência da ordem de serviço. Onde: <i>PMI – Prazo Máximo da Instalação.</i>
Sanções	Para: $PMI > 15$; aplicar-se-á item 20.2.2 do TR.
Observações	

2. PMP - Indicador de prazo máximo para realização da manutenção preventiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o prazo de resposta ao atendimento da manutenção preventiva e reabastecimento de suprimentos consumíveis (toner, revelador, entre outros).
Meta a cumprir	PMP \leq 04 horas
Instrumento de medição	Registro de chamado técnico na central de atendimento ou via preposto/escritório.
Forma de Acompanhamento	O fiscal técnico deve verificar a diferença entre a data de abertura do chamado e a do fechamento/aferição do nível de serviço.
Periodicidade	Por Chamado, mensalmente.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

Mecanismo de Cálculo	<p>Para cada equipamento que possuir chamado de manutenção preventiva, calcula-se:</p> $PMP = \sum H_i$ <p>Onde:</p> <p><i>H_i – Quantidade de horas úteis para a execução da manutenção preventiva, ou seja, reabastecimento de suprimentos consumíveis (toner, revelador, entre outros).</i></p> <p><i>i – Índice relacionado às horas (ex. 1º, 2º, 3º hora).</i></p> <p><i>Observação: Não serão computados as horas de atraso quando estes estiverem sido ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.</i></p>
Início de Vigência	A partir da emissão da ordem de serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para cálculo dos valores a serem descontados, utiliza-se como referência os valores fixos mensais das franquias relacionadas ao equipamento objeto da manutenção preventiva, por exemplo: se o equipamento for A4 monocromático, calcula-se o desconto sobre o valor da franquia do respectivo item; se o equipamento for A4/A3 policromático, calcula-se o desconto sobre o somatório dos valores das franquias dos itens monocromático e policromático, A4 e A3 do respectivo modelo de equipamento.</p> <p>Para $04 < PMP \leq 08$; Glosa de 5% (cinco por cento) dos valores da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado relacionadas ao equipamento (itens ou item) objeto da manutenção preventiva.</p> <p>Para $08 < PMP \leq 24$; Glosa de 10% (dez por cento) dos</p>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

	valores da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado relacionadas ao equipamento (itens ou item) objeto da manutenção preventiva.
Sanções	Para: PMP > 24; aplicar-se-á item 20.2.2 do TR.
Observações	

3. PMC - Indicador de prazo máximo para realização da manutenção corretiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Medir o prazo de resposta para a solução de problemas nos equipamentos.
Meta a cumprir	PMC <= 04 horas
Instrumento de medição	Registro de chamado técnico na central de atendimento ou via preposto/escritório.
Forma de Acompanhamento	O fiscal técnico deverá verificar a diferença entre data e hora da abertura do chamado e a do fechamento/aferição do nível de serviço.
Periodicidade	Por Chamado, mensalmente.
Mecanismo de Cálculo	$PMC = \sum H_i$ Onde: <i>H_i – Quantidade de horas úteis para a conclusão da manutenção corretiva.</i>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

	<i>Observação: Não serão computados as horas de atraso quando estes estiverem sido ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.</i>
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para cálculo dos valores a serem descontados, utiliza-se como referência os valores fixos mensais das franquias relacionadas ao equipamento objeto da manutenção preventiva, por exemplo: se o equipamento for A4 monocromático, calcula-se o desconto sobre o valor da franquia do respectivo item; se o equipamento for A4/A3 policromático, calcula-se o desconto sobre o somatório dos valores das franquias dos itens monocromático e policromático, A4 e A3 do respectivo modelo de equipamento.</p> <p>Para $04 < PMC \leq 08$; Glosa de 5% (cinco por cento) dos valores da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado relacionadas ao equipamento (itens ou item) objeto da manutenção preventiva.</p> <p>Para $08 < PMC \leq 24$; Glosa de 10% (dez por cento) dos valores da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado relacionadas ao equipamento (itens ou item) objeto da manutenção preventiva.</p>
Sanções	Para: $PMC > 24$; aplicar-se-á item 20.2.2 do TR.
Observações	

4. PMS - Prazo máximo para substituição de equipamentos



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar que aquele equipamento que apresentar mais de 03 (três) chamados corretivos em um período inferior a 30 dias seja substituído. Dessa forma, procura-se manter a alta disponibilidade da solução.
Meta a cumprir	PMS <= 1 dia útil
Instrumento de medição	Registro de chamado técnico de substituição de equipamento na central de atendimento ou via preposto/escritório.
Forma de Acompanhamento	O fiscal técnico deverá verificar a diferença entre a data da abertura do chamado e a do fechamento/aferição do nível de serviço.
Periodicidade	Por chamado.
Mecanismo de Cálculo	$PMS = \sum Di =$ <p>Onde:</p> <p><i>Di</i> – Quantidade de dias úteis para a substituição do equipamento que apresenta defeitos recorrentes.</p> <p><i>i</i> – Índice relacionado ao dias (ex. 1º, 2º, 3º).</p> <p>Observação: Não serão computados as horas de atraso quando estes estiverem sido ocasionados pela Contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.</p>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Para: $2 < PMS \leq 7$; Glosa de 5% (cinco por cento) do valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado do item ou itens relacionados ao equipamento discriminado na ordem de serviço.
Sanções	Para: $PMS > 7$; aplicar-se-á item 20.2.2 do TR.
Observações	

5. O Indicador de Disponibilidade do Gerenciamento da Solução de Impressão visa aferir o período de disponibilidade dos componentes responsáveis pelo gerenciamento operacional da solução de impressão. Entende-se por estes componentes para efeito deste indicado: o servidor de impressão e respectivo software de gerenciamento de impressão, os softwares de bilhetagem e de contabilização, drivers, softwares clientes e servidores, e demais componentes de gerenciamento centralizado de impressão.

5. IDS - Indicador de disponibilidade do gerenciamento da Solução de impressão	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar que os componentes (software) de gerenciamento da solução mantenham-se operantes durante o período de operação da solução.
Meta a cumprir	$IDS \geq 99\%$
Instrumento de medição	Inspeção física dos fiscais, recebimento de aviso de indisponibilidade das áreas de TI e das áreas requisitantes.
Forma de Acompanhamento	O fiscal técnico deverá verificar a diferença entre a data de abertura do chamado e a do fechamento/aferição do nível de serviço, ou verificar a inspeção física contabilizando o tempo de retorno.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

Periodicidade	Por chamado.
Mecanismo de Cálculo	$IDS = (Hu - Hi) / Hu$ <p>Onde:</p> <p><i>Hu</i> – Quantidade de horas úteis do mês. ($Hu = Du \times Hud$)</p> <p><i>Du</i> – Quantidade de dias úteis</p> <p><i>Hud</i> – Quantidade de horas úteis diárias</p> <p>Observação: Somente serão descontados os dias e horas oficialmente homologados como não úteis pela CONTRATANTE. Serão desconsideradas as horas de manutenção programada, desde que avisadas antecipadamente à CONTRATANTE e autorizadas pelo gestor do Contrato.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para: $99\% > IDS \leq 98\%$; aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p> <p>Para: $98\% > IDS \leq 97\%$; aplicar-se-á glosa de 6% (seis por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p> <p>Para: $97\% > IDS \leq 96\%$; aplicar-se-á glosa de 9% (nove por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p> <p>Para: $96\% > IDS \leq 75\%$; aplicar-se-á glosa de 12% (doze por</p>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

	cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.
Sanções	Para: 75% > IDS; aplicar-se-á item 20.2.2 do TR
Observações	

6. PMRS - Prazo máximo de restauração do funcionamento dos componentes de gerenciamento de impressão	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegura que os componentes de gerenciamento (software) da solução mantenham-se operantes durante o período de operação da solução.
Meta a cumprir	PMRS \leq 30 minutos.
Instrumento de medição	Inspeção física dos fiscais, recebimento de aviso de indisponibilidade das áreas de TI e das áreas requisitantes.
Forma de Acompanhamento	O fiscal técnico deverá verificar a diferença entre a data da abertura do chamado e a do fechamento/aferição do nível de serviço, ou verificar a inspeção física contabilizando o tempo de retorno.
Periodicidade	Por Chamado.
Mecanismo de Cálculo	$PMRS = \sum Mi$ <p>Onde:</p> <p><i>Mi – Quantidade de minutos úteis para a solução de problemas e retorno ao estado de funcionamento</i></p>



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA BAIANO**

Rua do Rouxinol, 115 – Bairro Imbuí – CEP: 41.720-052 – Salvador – BA

E-mail: gabinete@ifbaiano.edu.br

	<p><i>normal dos componentes de gerenciamento centralizado.</i></p> <p><i>i – índice relacionado aos dias (ex. 1º, 2º, 3º dia).</i></p> <p><i>Observação: Não serão computados os minutos de atraso quando estes estiverem sido ocasionados pela contratante ou em virtude de concessão de prorrogação autorizada pela CONTRATANTE. Tais prazos deverão ser expressamente indicados pelo gestor do Contrato.</i></p>
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para: $30 < \text{PMRS} \leq 120$; aplicar-se-á glosa de 3% (três por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p> <p>Para: $120 < \text{PMRS} \leq 360$; aplicar-se-á glosa de 6% (seis por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p> <p>Para: $360 < \text{PMRS} \leq 1200$; aplicar-se-á glosa de 9% (nove por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p> <p>Para: $1200 < \text{PMRS} \leq 4800$; aplicar-se-á glosa de 12% (doze por cento) sobre o valor da fatura correspondente ao mês de ocorrência do chamado.</p>
Sanções	Para: $4800 < \text{PMRS}$ aplicar-se-á item 20.2.2 do TR
Observações	