



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA - REITORIA

**ANEXO IX – Instrumento de Medição de Resultado**

<b>Indicador</b>	
<b>Nº 1 – Atendimento da prestação do serviço de manutenção de equipamentos de TIC</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir que a prestação dos serviços de manutenção dos equipamentos eletrônicos ocorra dentro prazos estabelecidos pela administração.
<b>Meta a cumprir</b>	Prestar o serviço de manutenção dos equipamentos eletrônicos e estruturas de redes dentro dos prazos estipulados no Termo de Referência/Contrato.
<b>Instrumento de Medição</b>	Registro do Fiscal Técnico
<b>Forma de Acompanhamento</b>	In Loco
<b>Periodicidade</b>	Quando o serviço for prestado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p><b>Número de horas de atraso para 1º atendimento do chamado:</b></p> <p>Até 12 horas de atraso: 1 pts. 13 a 24 horas de atraso: 5 pts. 25 a 36 horas de atraso: 10 pts Acima de 36 horas de atraso: 15 pts.</p> <p><b>Número de dias de atraso para apresentação do orçamento, no caso de manutenção corretiva:</b></p> <p>Até 12 horas de atraso: 1 pts. 13 a 24 horas de atraso: 5 pts. 25 a 36 horas de atraso: 10 pts Acima de 36 horas de atraso: 15 pts.</p> <p><b>Número de dias de atraso para conclusão da manutenção, após aprovação da contratante:</b></p> <p>Até 36 horas de atraso: 1 pts. 37 a 60 horas de atraso: 5 pts. 61 a 96 horas de atraso: 10 pts Acima de 96 horas de atraso: 15 pts.</p>
<b>Início da Vigência</b>	Data da assinatura do Contrato



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA - REITORIA**

<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Pontuação por ordem de serviço =  De 0 a 5pts = Pagamento de 100% da nota fiscal.  De 5 a 10pts = Desconto de 0,5% do valor total da nota fiscal.  De 10 a 15pts = Desconto de 1% do valor total da nota fiscal.  Acima de 15pts= Desconto de 2% do valor total da nota fiscal.
<b>Observações</b>	A pontuação quanto aos mecanismos de cálculo é cumulativa por ordem de serviço.

**Parecer da Fiscalização**

Santa Maria, .....