ANEXO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. CARACTERÍSTICAS

1.1. Para a avaliação e verificação da execução dos serviços contratados, serão adotados os critérios estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), conforme disposto na IN nº 05/2017 e suas atualizações. Essa avaliação deverá ser apresentada mensalmente, como condição para a posterior realização do pagamento.
1.2. A CONTRATADA compromete-se a aceitar a aferição dos serviços conforme os indicadores e descontos definidos neste acordo.
1.3. O descumprimento reiterado deste acordo poderá resultar, além das penalidades previstas no edital e no contrato, na rescisão contratual, assegurando o direito à ampla defesa e ao contraditório.
1.4. O IMR será aplicado a partir da instalação do equipamento.

2. AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS.

2.1. Para a aferição dos serviços, até o dia 10 do mês seguinte a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá preencher a planilha on-line (google planilhas), compartilhado pela CASAN, com os seguintes dados:

2.1.1. Relatório Financeiro

Identificador CASAN	Identificador único do fornecedor	Modelo do Equipamento	Data da Ativação	Valor Contratado.

2.1.2. Relatório de Chamados

Equipamento	Chamado	Início do chamado	Fim do chamado	Prioridade

3. ADEQUAÇÃO DO PAGAMENTO

3.1. Não será necessária a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.
3.2. Além da adequação dos descontos previstos neste acordo, poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no edital e contrato, tais como multa, impedimento de licitar e contratar entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório.
3.3. Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste acordo, o gestor determinará a adequação do pagamento à contratada, aplicando os descontos previstos na tabela a seguir.

Indicador	**01 – Índice de SOLUÇÃO**
Descrição	Índice de solução de chamados
Meta	Solucionar os incidentes dentro do tempo estipulado no termo de referência.
Cálculo	O valor a ser descontado da fatura é calculado por item conforme segue. **DI = (2 ^ ((TOTAL DE HC / SLA) - 1) × V) - V** Onde: **DI =** Desconto individual do item. Se DI < 0, considera-se DI = 0 **TOTAL DE HC =** Somatório das horas indisponíveis **SLA**: O SLA (Service Level Agreement) **V = VALOR MENSAL DO SERVIÇO**: O valor mensal que é cobrado pela locação do equipamento.
Instrumento de medição	Baseado no momento da abertura do chamado e no momento da solução do chamado. Relatório em formato de planilha eletrônica.
Periodicidade de Aferição	Mensal

Os cálculos obtidos serão aplicados na tabela de ajuste de pagamento conforme segue.

Indicador	**Ajuste de Pagamento**
01 – Índice de SOLUÇÃO	Resultado = ∑Locações -∑Descontos Individuais Os descontos são calculados com base no valor do serviço dos equipamentos, limitado a 20% do valor total da nota fiscal.