

ANEXO VIII
Modelo de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

RELATÓRIO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como objetivo aferir os serviços prestados para efeito de pagamento com base em resultado, conforme as diretrizes elencadas neste documento.

Processo nº:
Contrato nº:
Objeto:
Contratada:
CNPJ:
Mês de Referência:

Item	Atividade ou serviço	Métrica	Resultado (conforme métrica)				
			Atingido			Desconto em porcentagem conforme tabela anexos e graus	Observação
			Sim	Não	Não se aplica		
1	Solicitação de esclarecimento de dúvidas.	Dias úteis: 1					
2	Manutenção preventiva dos equipamentos de impressão / cópia / digitalização / fax, a fim de evitar problemas. Estão incluídas aqui tarefas como limpeza externa, limpeza interna, limpeza do caminho do papel, do rolo de coleta, da área do cartucho, etc.	Frequência: Sempre que forem fornecidos suprimentos para atender a franquia mensal					
3	Fornecimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, para atender a franquia mensal.	Frequência: Antes do término dos suprimentos					
4	Fornecimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, através de solicitação da CONTRATANTE, por motivo de término antes do próximo fornecimento.	Dias úteis: 1					
5	Logística reversa de recolhimento dos materiais de consumo, como cartucho de toner, cilindro, tinta, embalagens dos equipamentos.	Frequência: Toda vez que forem fornecidos mais materiais de consumo e/ou realizada uma visita técnica					
6	Mudança de local e reinstalação de equipamentos	Dias úteis: 2					
7	Manutenção corretiva	Dias úteis: 2					

8	Substituição do equipamento com defeito, por outro equivalente, enquanto aguarda manutenção corretiva.	Dias úteis: 1					
9	Substituição, a pedido da CONTRATANTE, de equipamento sem capacidade plena de funcionamento por outro equivalente em perfeito estado de funcionamento	Dias úteis: 1					
10	Restabelecimento do perfeito funcionamento do servidor de impressão e software de gerenciamento da solução em caso de falha.	Dias úteis: 1					
11	Emissão de relatórios de quantidade de impressão / cópias / digitalizados, globalmente, por centro de custo, por equipamento, por usuário, entre outros	Dias úteis: 3					
12	Emissão de relatório de consumo de suprimento	Dias úteis: 3					
13	Emissão de relatórios sobre manutenções realizadas, com informações de data, equipamento, tipo de manutenção, peças trocadas, tempo de atendimento ao chamado, tempo de resolução do problema, etc	Dias úteis: 3					
14	Emissão de relatórios diversos, com quaisquer outras informações requisitadas pela Contratante, relacionadas com o serviço prestado	Dias úteis: 8					
TOTAL:							