



Reitoria

**ANEXO IV – NMS (NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS)**

(Processo Administrativo 23243.002553/2021-82 – PE 18/2021)

<b>Nível Mínimo de Serviço - NMS</b>	
<b>Indicador – Qualidade dos serviços prestados</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos e critérios estabelecidos pela administração.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de Medição</b>	Registro de ocorrências devidamente formalizadas.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Registro do Fiscal Técnico
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Ocorrências: <ul style="list-style-type: none"><li>● Não realizar a manutenção preventiva nos equipamentos conforme previsto no Termo de Referência: 4 pontos</li><li>● Atraso no atendimento de chamado de manutenção corretiva: 5 pontos</li><li>● Não reposição de suprimentos no quantitativo previsto no Termo de Referência: 5 pontos</li><li>● Não realizar a retirada de suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos no prazo acordado com a fiscalização: 4 pontos</li><li>● Não realizar a realocação ou substituição de equipamento retirado para manutenção dentro do</li></ul>



Reitoria

	prazo previsto no edital: 16 pontos
<b>Início da vigência</b>	Data da assinatura do Contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Pontuação mensal = De 0 a 4 pontos = Pagamento de 100% da nota fiscal mensal. De 5 a 09 pontos = Pagamento de 97% da nota fiscal mensal. De 10 a 15 pontos = Pagamento de 95% da nota fiscal mensal. Acima de 15 pontos = Pagamento de 90% do valor total da nota fiscal mensal.
<b>Sanções</b>	Ocorrências reiteradas em um mesmo quesito, bem como pontuação acima de 15 pontos, ensejarão a aplicação de penalidades previstas em contrato.
<b>Observações</b>	A pontuação quanto aos mecanismos de cálculo é cumulativa por mês.