



Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha



Reitoria

ANEXO IV – NMS (NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS)

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

Nível Mínimo de Serviço - NMS	
Indicador – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos e critérios estabelecidos pela administração.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Registro de ocorrências devidamente formalizadas.
Forma de Acompanhamento	Registro do Fiscal Técnico
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Ocorrências: • Não realizar a manutenção preventiva nos equipamentos conforme previsto no Termo de Referência: 4 pontos • Atraso no atendimento de chamado de manutenção corretiva: 5 pontos • Não reposição de suprimentos no quantitativo previsto no Termo de Referência: 5 pontos • Não realizar a retirada de suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos no prazo acordado com a fiscalização: 4 pontos • Não realizar a realocação ou substituição de equipamento retirado para manutenção dentro do



	Reitoria prazo previsto no edital: 16 pontos
Início da vigência	Data da assinatura do Contrato
Faixa de ajuste no pagamento	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.
Sanções	Ocorrências reiteradas em um mesmo quesito, bem como pontuação acima de 15 pontos, ensejarão a aplicação de penalidades previstas em contrato.
Observações	A pontuação quanto aos mecanismos de cálculo é cumulativa por mês.