

1. Trata-se de Método de avaliação da adequação às especificações e da qualidade dos serviços, com visitas à aceitação e ao pagamento NMSE.

1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

1.2. A Gestão e/ou Fiscalização Contratual, com fundamento nas disposições da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, executarão a AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA CONTRATADA, com base no INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).

1.3. O instrumento de medição utilizado será baseado no modelo de avaliação de prestação de serviços utilizado pela Gerência de Planejamento, Operação e Manutenção de Redes (GIMR).

1.4. A forma de acompanhamento dar-se-á através da verificação, pela Gestão e/ou Fiscalização Contratual, da incorrência da CONTRATADA nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências” a seguir:

Tabela – Ocorrência

ITEM	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA	PONTOS PERDIDOS
1	Transferir a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto para terceiros.	por ocorrência	0,8 ponto
2	Descumprir quaisquer itens do Aviso de Dispensa, contrato e seus anexos.	por ocorrência	0,3 ponto
3	Recusar-se a executar algum serviço que esteja previsto contratualmente.	por serviço, por dia	1,0 ponto
4	Alocar materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em desconformidade com a qualidade ou quantidade especificadas	por ocorrência	0,5 ponto
5	Não realizar suporte em caso de falha nos entroncamentos, bem como nos demais componentes ou equipamentos sob responsabilidade da CONTRATADA.	por ocorrência	0,5 ponto
6	Não reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.	por ocorrência	0,5 ponto
7	Não manter sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações.	por ocorrência	1,0 ponto
8	Deixar de registrar as chamadas de saída pelo número individual de origem (Prefixo + MCDU), tal como é	por ocorrência	0,3 ponto

	realizado nas chamadas originadas por meio de celulares.		
9	Não realizar, no prazo previsto no Aviso de Contratação e seus anexo, a portabilidade numérica para todos os ramais (DDR) existentes.	por ocorrência por Órgão, por dia.	1,0 ponto
12	Não disponibilizar a funcionalidade Discagem Direta a Ramal (DDR) que permite ao público externo acessar diretamente os ramais das Unidades sem a necessidade de passar por uma telefonista ou por uma Unidade de Resposta Audível (URA).	por ocorrência, por Órgão.	0,5 ponto
13	Atraso na habilitação e ativação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas corridas de atraso além do prazo definido para a habilitação, contabilizados no regime 24x7.	por ocorrência, por hora de atraso.	0,5 ponto
14	Deixar de efetuar testes de verificação, quando solicitados, em relação ao funcionamento dos feixes E1, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, bloqueio de canais, perdas de ligações, dentre outras situações	por ocorrência, por Órgão.	0,8 ponto
15	Não comunicar com antecedência (prazo de 3 (três) dias úteis), as interrupções programadas dos serviços, ao respectivo agente de fiscalização contratual.	por ocorrência	0,5 ponto
16	Não recuperação dos serviços com interrupção total ou parcial: prazo de 2 (duas) horas após o registro do protocolo.	por ocorrência, por hora de atraso.	0,5 ponto
17	Não correção de erros, como: degradação da qualidade de voz, incompletude de chamadas, não recebimento de chamadas e incidência de taxas de erros: prazo de 2 (duas) horas após o registro do protocolo.	por ocorrência, por hora de atraso.	0,5 ponto
18	Caso haja recorrência de Interrupções no serviço de telefonia, superiores a uma hora, no mesmo período mensal da prestação do serviço.	Por ocorrência	1,0 ponto

1.5. O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a ocorrência por parte da CONTRATADA nas situações previstas na tabela acima, deverão ser descontados os pontos correspondentes;

1.6. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês.

1.7. O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: $NMA = 10 - \sum \text{pontos_perdidos}$.

1.8. Os níveis de serviço terão INÍCIO DE VIGÊNCIA a partir do início de vigência do contrato.

1.9. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas prevista no art. 15, XVII, “c”, da Instrução Normativa Nº. 02/SLTI/MPOG, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

APLICAÇÃO DO IMR

PAGAMENTO	Se NMA $\geq$ 9,6	100%
	Se NMA ficar entre 9,5 e 9,1	97%
	Se NMA ficar entre 9,0 e 8,6	95%
	Se NMA ficar entre 8,5 e 8,1	90%
	Se NMA ficar entre 8,0 e 7,6	85%
	Se NMA ficar entre 7,5 e 7,1	80%
	Se NMA ficar abaixo de 7,1	75%

2.0. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 7,1, além do percentual de pagamento de 75% do valor da fatura mensal, também poderá implicar em rescisão contratual