



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO

Rua Peixoto Gomide, 768 - Bairro Jardim Paulista - CEP 01409-903 - São Paulo - SP - www.jfsp.jus.br

**ANEXO I-B - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**\*ITEM 1\***

**MEDIÇÃO DE RESULTADOS DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO-COMUTADO NA SUB-MODALIDADE DISCAGEM DIRETA A RAMAL**

TABELA DE PONTUAÇÃO			
Ocorrência	Pontuação pela ocorrência (Po):	Número de ocorrências (No):	Subtotais (Po x No):
Central de Atendimento (telefone/internet) incomunicável/inoperante para registro de ocorrências e contato.	3		
Atraso no restabelecimento dos serviços, para cada 01 (uma) hora de atraso.	1		
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada dia de atraso.	3		
Cobrança indevida de serviços não contratados.	2		
Cobrança de valores em desacordo com o CONTRATO.	2		
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados no mês, incluindo detalhamento individual de cada linha, das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos.	1		
PONTUAÇÃO (Somatório dos subtotais):			

Redimensionamento do Pagamento conforme pontuação:

Pontuação	Faixas de ajuste no pagamento
01 a 10 pontos	Recebimento de 100% da fatura
10 a 20 pontos	Recebimento de 95% da fatura
21 a 30 pontos	Recebimento de 85% da fatura
31 a 40 pontos	Recebimento de 80% da fatura
Acima de 40 pontos	Glosa (recebimento de 80% da fatura) e sanção administrativa

**\*ITEM 2\***

**MEDIÇÃO DE RESULTADOS DO SERVIÇO DE SISTEMA TELEFÔNICO DIGITAL CENTRALIZADO, UNIFICADO E SEGURO EM NUVEM (CENTRAL TELEFÔNICA IP COMO SERVIÇO – “SOFTWARE AS A SERVICE” – CTIP-SaaS)**

TABELA DE PONTUAÇÃO			
Ocorrência	Pontuação pela ocorrência (Po):	Número de ocorrências (No):	Subtotais (Po x No):
Central de Atendimento (telefone/internet) incomunicável/inoperante para registro de ocorrências e contato.	3		
Atraso no restabelecimento dos serviços, para cada 01 (uma) hora de atraso.	1		
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada dia de atraso.	3		
Cobrança indevida de serviços não contratados.	2		
Cobrança de valores em desacordo com o CONTRATO.	2		
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados no mês, incluindo detalhamento individual de cada linha, das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos.	1		
PONTUAÇÃO (Somatório dos subtotais):			

Redimensionamento do Pagamento conforme pontuação:

Pontuação	Faixas de ajuste no pagamento
01 a 10 pontos	Recebimento de 100% da fatura
10 a 20 pontos	Recebimento de 95% da fatura
21 a 30 pontos	Recebimento de 85% da fatura
31 a 40 pontos	Recebimento de 80% da fatura
Acima de 40 pontos	Glosa (recebimento de 80% da fatura) e sanção administrativa



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Chagas Pessoa, Diretor da Subsecretaria de Contratação de Serviços Administrativos e Aquisições**, em 27/06/2025, às 12:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Cassia Suni Park, Supervisora da Seção de Telecomunicações**, em 27/06/2025, às 13:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Andres Bertolaso Ribeiro, Assistente II**, em 27/06/2025, às 13:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Diego Rodrigo Tietz, Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade Telecomunicações**, em 27/06/2025, às 13:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **João Osmar Ribeiro, Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade Telecomunicações**, em 27/06/2025, às 15:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **12074765** e o código CRC **762D6D7C**.