

Anexo I - ANEXO – IMR

ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1.1.A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste anexo, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.2.A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3.A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

1.3.1. Percentual de Indisponibilidade Mensal $\leq 0,5\%$

- a) Objeto da avaliação: indisponibilidade de troncos ou linhas que resulte em interrupções totais ou parciais do serviço.
- b) Glosa: 5% (cinco por cento) por hora ou fração de indisponibilidade, caso o índice apurado ultrapasse o limite máximo estabelecido, calculada sobre o valor da fatura referente ao mês em que ocorreu a falha.
- c) Limite da glosa mensal: até 50% (cinquenta por cento) do valor da fatura.
- d) Infração contratual: a ocorrência de indisponibilidade superior a 10 (dez) horas caracteriza infração contratual.
- e) Observação: em caso de descumprimento do índice, a contagem das horas de indisponibilidade terá início a partir do momento de ocorrência do incidente.

1.3.2. Tempo de Reestabelecimento de Falha Crítica ≤ 4 horas

- a) Objeto da avaliação: tempo necessário para o reparo de falha que resulte em indisponibilidade total do serviço ou em degradação de qualidade a ponto de inviabilizar sua utilização.
- b) Glosa: 5% (cinco por cento) por hora ou fração, caso o índice apurado ultrapasse o limite máximo estabelecido, calculada sobre o valor da fatura referente ao mês em que ocorreu a falha.
- c) Limite da glosa mensal: até 40% (quarenta por cento) do valor da fatura.
- d) Infração contratual: a não conclusão do reparo no prazo superior a 8 (oito) horas caracteriza infração contratual.

- e) Observação: em caso de descumprimento do índice, a contagem do tempo para aplicação da glosa terá início a partir do momento de início da falha.

1.3.3. Tempo de Reestabelecimento de Falha Grave ≤ 8 horas

- a) Objeto da avaliação: tempo necessário para o reparo de falha que resulte em indisponibilidade parcial do serviço ou em degradação de sua qualidade.
- b) Glosa: 2% (dois por cento) por hora ou fração, caso o índice apurado ultrapasse o limite máximo estabelecido, calculada sobre o valor da fatura referente ao mês em que ocorreu a falha.
- c) Limite da glosa mensal: até 32% (trinta e dois por cento) do valor da fatura.
- d) Infração contratual: a não conclusão do reparo no prazo superior a 16 (dezesesseis) horas caracteriza infração contratual.
- e) Observação: em caso de descumprimento do índice, a contagem do tempo para aplicação da glosa terá início a partir do momento de início da falha

1.3.4. Conformidade da Fatura por Ano Calendário $\geq 83\%$

- a) Objeto da avaliação: verificação da conformidade das faturas quanto aos valores contratados e ao correto cálculo dos tributos incidentes.
- b) Glosa: 10% (dez por cento) por fatura comprovadamente incorreta, a partir daquela que ocasionar o descumprimento do índice mínimo estabelecido, calculada sobre o valor da fatura do mês subsequente àquela que incorrer em desconformidade.
- c) Limite da glosa mensal: não se aplica.
- d) Infração contratual: a apuração de índice inferior a 66% (sessenta e seis por cento) caracteriza infração contratual.

1.3.5. Disponibilidade de Canal de Suporte e Registro de Falhas = 100%

- a) Objeto da avaliação: verificação da disponibilidade do canal 24x7 destinado ao registro de falhas nos serviços e ao suporte ao CONTRATANTE.
- b) Glosa: 2% (dois por cento) por ligação não completada ou cujo atendimento não permita o registro de falha ou a obtenção de informações de suporte, calculada sobre o valor da fatura do mês subsequente àquele em que ocorrer o descumprimento.
- c) Limite da glosa mensal: até 10% (dez por cento) do valor da fatura.
- d) Infração contratual: a ocorrência de mais de 5 (cinco) indisponibilidades, consecutivas ou alternadas, caracteriza infração contratual.

1.4. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.