MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
COORDENADORIA DE LICITACOES E CONTRATOS

OFÍCIO Nº 52/2026 - CLT-SJC/DAA-SJC/DRG-SJC/IFSP

ANEXO IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Processo nº 23305.020332.2026-29

Para assegurar a adequada prestação dos serviços de Telefonia Multimídia (STM), VOIP, na modalidade PABX IP em Nuvem com Tronco SIP, a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas no Termo de Referência, de forma contínua e com qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do IFSP, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar na medição de resultados, conforme o disposto neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO
1. FINALIDADE	a) Garantir a disponibilidade e qualidade do serviço de telefonia multimídia (STM), VOIP, PABX IP em nuvem e tronco SIP, assegurando comunicação contínua para o Campus São José dos Campos do IFSP, nos termos do Termo de Referência 25/2026; b) Garantir o cumprimento, pela CONTRATADA, dos níveis de serviço (SLA ≥ 99,5% de disponibilidade mensal dos canais de comunicação) e demais requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos; c) Garantir a efetividade da gestão, monitoramento e suporte 24x7, com resposta tempestiva a incidentes, bem como a entrega de relatórios CDR e demais informações necessárias à fiscalização e controle de gastos com telefonia.
2. META A CUMPRIR	a) Disponibilidade mensal do serviço de comunicação externa (canais/Tronco SIP) igual ou superior a 99,5%, desconsideradas janelas de manutenção previamente aprovadas pela CONTRATANTE; b) Atendimento dos chamados de suporte dentro dos níveis de serviço estabelecidos: tempo de resposta de até 15 (quinze) minutos para chamados críticos e até 2 (duas) horas para chamados padrão, em regime 24x7; c) Entrega de relatórios gerenciais mensais (CDR e KPIs: uptime, minutos por DDD, canais utilizados, SLA) até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de referência; d) Manutenção da portabilidade e operação dos 17 (dezessete) ramais externos sem interrupção superior a 4 (quatro) horas em eventos de migração, manutenção ou atualização programada; e) Execução das rotinas previstas no contrato (monitoramento contínuo, backup semanal com teste trimestral de restauração, reuniões de acompanhamento, treinamento inicial), nos prazos e condições estabelecidos.

ITEM	DESCRIÇÃO
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	a) Avaliação do fiscal do contrato por meio de: registros de disponibilidade (logs de monitoramento e relatórios de uptime); registros de incidentes e chamados (portal/ticket, 0800, chat), incluindo tempos de resposta e solução; relatórios CDR e demais relatórios gerenciais enviados pela CONTRATADA; evidências de realização de backups e testes de restauração; atas/relatórios de reuniões mensais de acompanhamento; b) Planilha de controle do serviço executado, preenchida pelo fiscal do contrato, contendo, no mínimo: horas/minutos de indisponibilidade no mês (total e por tipo de falha), chamados abertos e respectivos tempos de resposta/solução, datas de envio de relatórios gerenciais, registros de não conformidades em portabilidade/ramais, realização dos backups e testes, cumprimento de treinamentos e demais rotinas.
4. FORMA DE ACOMPANHAMENTO	a) A fiscalização do contrato acompanhará continuamente (com foco mensal para fins de pagamento) o cumprimento das atividades e a execução dos serviços, com base nas informações de monitoramento 24x7, registros de chamados e relatórios CDR/KPIs; b) As ocorrências serão lançadas em livro ou formulário eletrônico de ocorrências e na planilha de controle, incluindo: indisponibilidades do serviço, atrasos no atendimento de chamados, falhas na entrega de relatórios, problemas de qualidade de áudio, falhas de segurança ou de confidencialidade e descumprimento de outras obrigações contratuais; c) A qualidade dos serviços será avaliada mensalmente pelos fiscais, com base em indicadores de desempenho (disponibilidade, cumprimento de SLA de suporte, conformidade dos relatórios CDR, estabilidade dos ramais, ocorrência de fraudes/toll fraud etc.); d) A CONTRATADA será notificada, preferencialmente mensalmente, do resultado da avaliação, pelo fiscal/gestor do contrato, com vistas à manutenção ou melhoria da qualidade dos serviços, inclusive com recomendação de planos de ação quando necessário.
5. PERIODICIDADE	a) Monitoramento: contínuo (24 horas por dia, 7 dias por semana), com registros automáticos do sistema de PABX em nuvem e ferramentas de monitoramento da CONTRATADA; b) Consolidação para fins de medição e pagamento: mensal, considerando o período de faturamento do serviço; c) Reuniões de acompanhamento: quando necessárias, solicitadas pela CONTRATANTE e/ou pela CONTRATADA, para análise de KPIs, incidentes e oportunidades de melhoria.
6. MECANISMO DE CÁLCULO	a) Para cada ocorrência de descumprimento das metas ou obrigações contratuais será atribuído um grau, conforme Tabela 2 deste IMR; a somatória mensal dos graus, convertida em percentual de desconto conforme Tabela 1, representará o índice de desconto a ser aplicado sobre o valor mensal do contrato; b) Adicionalmente, a indisponibilidade mensal do serviço será apurada objetivamente: se a disponibilidade for inferior a 99,5%, poderá ser aplicada glosa proporcional, observadas as faixas de ajuste e os limites definidos no contrato, sem prejuízo das sanções cabíveis; c) O não registro de ocorrências e o cumprimento das metas de disponibilidade e SLA implicam pagamento integral da parcela mensal, observado o atesto pelos fiscais.
7. INÍCIO DA VIGÊNCIA	Do início da prestação dos serviços, conforme a ordem de serviço a ser emitida pela CONTRATANTE, permanecendo vigente durante toda a execução contratual.
8. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Conforme Tabela 1

ITEM	DESCRIÇÃO
9. OBSERVAÇÕES	A empresa será comunicada por escrito da infração verificada, devendo providenciar o respectivo desconto no valor da nota fiscal emitida, fato este que, se realizado, demonstrará a concordância da empresa com o fato gerador. O não registro de ocorrências corresponde ao cumprimento, pela empresa contratada, das metas previstas neste quadro. A utilização do IMR não impede a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato, quando caracterizada infração contratual mais grave (como reincidência em indisponibilidade, descumprimento de SLA crítico ou quebra de sigilo das comunicações).

Tabela 1: Desconto sobre a Nota Fiscal Mensal

GRAU	CORRESPONDÊNCIA – DESCONTO SOBRE A NOTA FISCAL MENSAL
1	0,2 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
2	0,4 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
3	0,8 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
4	1,6 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato
5	3,2 % por ocorrência sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2: Infração

ITEM	DESCRIÇÃO/OCORRÊNCIA	GRAU
1	Disponibilidade mensal do serviço (canais/Tronco SIP) inferior a 99,5%, desconsideradas janelas de manutenção previamente aprovadas pela CONTRATANTE.	5
2	Indisponibilidade total do serviço (sem capacidade de originar/receber chamadas externas) por período superior a 2 (duas) horas consecutivas em horário de funcionamento do campus, sem justificativa aceitável.	5
3	Descumprimento do prazo de resposta a chamados críticos (acima de 15 minutos) ou padrão (acima de 2 horas), em regime 24x7, para incidentes registrados pelos fiscais/gestor do contrato.	3
4	Não envio, atraso ou envio incompleto dos relatórios gerenciais mensais (CDR, uptime, KPIs, canais utilizados) até o 5º dia útil do mês subsequente.	3
5	Falhas recorrentes na qualidade de áudio (eco, cortes, latência superior a 150 ms em chamadas nacionais) sem identificação de causa e/ou sem adoção de medidas corretivas.	3
6	Não realização dos backups semanais ou não execução do teste trimestral de restauração previstos nas rotinas contratuais.	3
7	Falha na manutenção da portabilidade ou disponibilidade dos 17 ramais, salvo motivo de força maior adequadamente comprovado.	4
8	Não realização das reuniões de acompanhamento de KPIs, por responsabilidade da CONTRATADA (não comparecimento ou falta de representante apto).	2
9	Não realização ou realização insatisfatória do treinamento (8 horas para 5 administradores, com manual em português), no prazo estabelecido.	2

ITEM	DESCRIÇÃO/OCORRÊNCIA	GRAU
10	Não observância dos requisitos de segurança e confidencialidade das comunicações (por exemplo, exposição indevida de dados de chamadas, falhas na proteção contra fraudes/toll fraud), sem prejuízo da rescisão contratual nas hipóteses mais graves.	5
11	Não disponibilização de canais adequados de suporte 24x7 (portal/ticket, 0800, chat) ou descontinuidade desses canais sem prévia anuência da CONTRATANTE.	3
12	Não cumprimento de determinações formais do fiscal/gestor do contrato relativas a ajustes técnicos ou procedimentais, dentro do prazo estabelecido na notificação.	4
13	Qualquer outra infração contratual relevante relacionada à execução do serviço de telefonia STM/PABX em nuvem não prevista expressamente nos itens anteriores, mas constante do Termo de Referência ou do contrato, desde que formalmente registrada pelo fiscal/gestor.	3

Equipe de Planejamento da Contratação

Bruno Cesar de Campos Santos

Danilo Alves de Jesus

Documento assinado eletronicamente.

Documento assinado eletronicamente por:

- **Bruno Cesar de Campos Santos**, **COORDENADOR(A) - FG1 - CLT-SJC**, em 06/11/2026 13:53:18.
- **Danilo Alves de Jesus**, **COORDENADOR(A) - FG2 - CTI-SJC**, em 06/11/2026 13:57:00.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 04/11/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/ e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1274544
Código de Autenticação: 4895011b5c

RODOVIA PRESIDENTE DUTRA - DO KM 145 (LADO DIREITO), S/N, JARDIM DIAMANTE, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS / SP, CEP 12223-201