



**COORDENADORIA DE TI e COMUNICAÇÕES**  
**Contratação de Serviço de Telefonia Fixo**  
**Comutado – STFC Local**

### ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

**1. A CONTRATADA** estará sujeita ao acordo de mensuração de resultado descrito abaixo:

**1.2.** Para assegurar a disponibilidade do serviço, a **CONTRATADA** deverá efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, com supervisão da **CONTRATANTE**, ou quem esta designar, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perda de ligações, bloqueio de canais, travamento ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviços.

**1.3.** Todas as ocorrências serão registradas pela **CONTRANTE**, que notificará a **CONTRATADA**, atribuindo pontos para as ocorrências conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	PONTOS
Não atendimento do telefone/fax/email fornecido pela <b>CONTRATADA</b> para os contatos e registro das ocorrências.	0,3
Cobrança por serviços não prestados.	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente.	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato.	0,3
Deixar de informar e apresentar o preposto e seu substituto a <b>CONTRATANTE</b> em caráter definitivo ou temporário. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso.	0,3
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas fixo fixo e fixo móvel e valor total dos serviços, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.	0,3
Não reapresentar o arquivo devolvido por incorreções no prazo estabelecido. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido para a devolução.	0,3
Atraso na habilitação e ativação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido para a habilitação/ativação	0,5
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela <b>CONTRATANTE</b> . O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do prazo definido para a prestação de informações e esclarecimento.	0,5
Atraso no atendimento e resolução após notificação de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços. O valor da pontuação deverá ser acrescido a cada 12 (doze) horas de atraso além do prazo definido no atendimento e resolução de ocorrências de interrupção na prestação dos serviços	0,5
Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento).	0,5
Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento).	0,5



**COORDENADORIA DE TI e COMUNICAÇÕES**  
**Contratação de Serviço de Telefonia Fixo**  
**Comutado – STFC Local**

Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE.	0,5
Deixar de informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência, mínima, de 05 (cinco) dias úteis	0,5
<b>Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela</b>	<b>1</b>

**1.4.** A cada registro de ocorrência acima será apurado sempre o somatório da pontuação decorrente das ocorrências acumuladas no período de 12 (doze) meses anteriores ao fato gerador. Esta pontuação servirá como base para que a **CONTRATANTE** aplique as seguintes sanções administrativas, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma sanção, esta será imediatamente aplicado observado o processo administrativo:

<b>PONTUAÇÃO ACUMULADA</b>	<b>SANÇÃO</b>
1 (um) ponto	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
2 (dois) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
Acima de 5 (cinco) pontos	A Glosa correspondente ao valor total faturado do mês de aplicação será acrescida de 2% para cada ponto adicional a 5 (cinco) pontos, até o limite de 30% do valor da fatura.
8 (oito) pontos	Rescisão Unilateral do Contrato.

**1.5** O disposto no item 1.4 não exclui a possibilidade de aplicação das penalidades administrativas previstas no contrato.

**1.6** A quebra ou violação do sigilo telefônico, a qualquer momento, ensejará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.