

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

O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade de prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

O objetivo do IMR é atingir a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, para fins de eficiência e economicidade.

Conforme detalhado no TR, os serviços serão medidos de acordo com o uso de cada item, por exemplo, a quantidade de minutos de ligações de longa distância que foram realizadas no mês anterior.

A mensuração do valor a ser pago será calculado com base na soma de pontos face aos motivos que constam na tabela II. Isto posto, o somatório obtido identificará o percentual a ser pago conforme tabela I.

<b>TABELA I</b>	
<b>BAREMA DE PAGAMENTOS</b>	
Pontuação atingida	
09 Pontos	97% do Valor mensal
10 a 13	95% do valor mensal
14 a 16	93% do valor mensal

<b>TABELA II</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO DA FALHA</b>	<b>GRAU</b>	<b>PONTO APLICADO</b>
<b>1</b>	<b>Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia de suspensão/interrupção, sem comunicação prévia e acordada com a Contratante.</b>		
	Por até 24 horas	02	
	Entre 24 e 48 horas	05	
	Acima de 48 horas	Processo de penalidade	
<b>2</b>	Deixar de comunicar ao fiscal do contrato, com antecedência mínima de 3 dias úteis, interrupções programadas dos serviços, que somente serão realizadas com a concordância do fiscal.	04	
<b>3</b>	Atrasar na ativação dos serviços, na entrega de equipamentos, nas alterações de características técnicas ou nas alterações de endereço.	04	
<b>4</b>	Deixar de efetuar testes de verificação da qualidade de transmissão, com a supervisão da Contratante, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço, quando solicitado.	01	
<b>5</b>	<b>Deixar de apresentar documento contratual exigido quando solicitado ou recusar/retardar a prestação de informação que foi solicitada, inclusive nos casos de respostas a notificação/intimação, por evento:</b>		
	Não apresentar documento/informação pré-existente no prazo de 3 dias úteis	01	
	Não apresentar documento/informação pré-existente no prazo de 3 a 5 dias úteis	03	
	Não apresentar documento ou informação que necessite análise e elaboração no prazo de 05 dias úteis	03	
	Não apresentar documento/informação pré-existente ou documento ou informação que necessite análise e elaboração no prazo superior a 5 dias	Processo de Penalidade	
<b>6</b>	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do fiscalizador, por ocorrência.		
	<b>Não atendimento do telefone (ou outro canal) fornecido pela Contratada para os contatos e registro das ocorrências.</b>		

7	Deixar de atender /responder entre 24 e 48 horas	02	
	Deixar de atender /responder acima de 48 horas	Processo de Penalidade	
<b>Deixar de prestar suporte técnico no prazo estipulado neste TR, com atendimento imediato em caso de falha nos componentes ou equipamentos de responsabilidade da Contratada.</b>			
8	Deixar de prestar suporte técnico no prazo 48 a 72 horas	03	
	Deixar de prestar suporte técnico no prazo 72 a 92 horas	05	
	Deixar de prestar suporte técnico acima de 92 horas	Processo de Penalidade	
9	Deixar de cumprir quaisquer dos demais itens ou obrigações do edital e de seus anexos não previstos nesta tabela por item e por ocorrência, inclusive os previstos no item 12 do Termo de Referência (Obrigações da Contratada).	04	
10	Deixar a empresa ou seus empregados e preposto de cumprir as demais normas do Termo de Referência e não especificadas nesta tabela, mesmo após notificação escrita por parte da fiscalização do contrato, por ocorrência.	03	
11	Deixar de manter os requisitos de habilitação durante a vigência do contrato, por dois meses consecutivos.	02	
12	Cobrança por serviços não prestados.	02	
13	Cobrança de valores em desacordo com o contrato.	02	
14	Não realizar a instalação/implantação dos serviços previstos em 10 dias úteis.	04	
17	Não realizar a mudança de endereço localizado no mesmo município do endereço anterior no prazo de 10 dias úteis. A Contratada será consultada previamente e deverá responder, no prazo de 10 dias corridos, sobre a viabilidade de instalação no novo endereço. Caso não haja viabilidade, deverá justificar tecnicamente.	04	