

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL – SMP

1.1. Após o início da execução dos serviços, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação do presente IMR mensalmente e deverá garantir os níveis de serviço abaixo especificados na Tabela 1. Será consignado um período de carência de 3 (três) meses iniciais do contrato, nos quais o IMR será aplicado normalmente para aferição, mas não resultará em adequações no pagamento. Após esse período, caso não sejam cumpridos os prazos para execução dos serviços solicitados, a CONTRATADA deverá aceitar os ajustes no valor da Nota Fiscal especificados na Tabela 3, que será obtido através do somatório da pontuação acumulada (Pa) no mês da fatura, conforme pontuação definida para cada ocorrência na Tabela 2.

1.1.1. Tabelas de acordo de nível de serviço:

TEMPO DE EXECUÇÃO

Nº da Ordem	Atividades Técnicas nas Operadoras	Tempo para execução
1	Nova habilitação	Até 48h
2	Desativação de Linha	Até 24h
3	Ativação de Serviços	Até 24h
4	Desativação de serviços	Até 24h
5	Bloqueio de Linha	Até 72h
6	Desbloqueio de Linha	Até 72h
7	Troca de Número	Até 48h
8	Fornecimento de chip-sim card	Até 15 dias corridos
9	Fornecimento de aparelhos	Até 30 dias corridos
10	Resgate de chip-sim card	Até 48h
11	Transferência de titularidade	Até 15 dias úteis
12	Correção de fatura (s) sob contestação	10 dias úteis

Tabela 1

1.1.2. A contagem do tempo para execução contará a partir do registro de ocorrência da infração, que se dará no momento de abertura de OS junto à CONTRATADA através de canal específico para tal, podendo a ocorrência ser registrada tanto pelos Fiscais (titular, substituto e setoriais) como pelos servidores usuários das linhas.

PONTOS ATRIBUÍDOS PELO DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS

Nº da Ordem	Não cumprimento das atividades	Pontos por ocorrência
1	Nova habilitação	0,5
2	Desativação de Linha	0,3
3	Ativação de Serviços	0,5
4	Desativação de serviços	0,3
5	Bloqueio de Linha	0,3
6	Desbloqueio de Linha	0,3

7	Troca de Número	0,3
8	Fornecimento de chip-sim card	0,5
9	Fornecimento de aparelhos	0,5
10	Resgate de chip-sim card	0,5
11	Transferência de titularidade	0,3
12	Correção de fatura (s) sob contestação	0,5

Tabela 2

ADEQUAÇÕES DE PAGAMENTO PELO DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS

Nº da Ordem	Pontuação acumulada (Pa)	Glosas
1	$0 < Pa \leq 1,5$	Adequação correspondente a 0,5% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
2	$1,5 < Pa \leq 3$	Adequação correspondente a 1% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
3	$3 < Pa \leq 3,5$	Adequação correspondente a 1,5% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
4	$3,5 < Pa \leq 4$	Adequação correspondente a 2% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
5	$4 < Pa \leq 5$	Adequação correspondente a 2,5% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
6	$Pa > 5$	A adequação correspondente ao valor total faturado do mês de aplicação será o valor nominal do índice de Pa transformado em porcentagem, até o limite de 10% do valor da fatura.

Tabela 3