



Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

- 4.2.2.** Durante o Período de Maior Tráfego, CONTRATADA deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea na Conexão de Dados, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da taxa de transmissão de 1 Mbps para o padrão 3G e 4 Mbps para o padrão 4G. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea CONTRATADA (SMP10), presente no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);
- 4.2.3.** A cobertura nacional para o padrão 4G deverá seguir o cronograma estabelecido pelo Edital da Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV da ANATEL, a saber:

- até 31 de dezembro de 2014, em todas as capitais com mais de 500 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2015, em todas as cidades com mais de 200 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2016, em todas as cidades com mais de 100 mil habitantes;
- até 31 de dezembro de 2017, em todas as cidades com mais de 30 mil habitantes.

- 4.2.4.** Nas cidades em que não houver cobertura de acordo com o cronograma acima, a CONTRATADA deverá atender no padrão 3G;
- 4.2.5.** Os pacotes de comunicação de dados deverão ser habilitados com franquias mínimas de 3 GB para Smartphone e de 5 GB para modems, incluindo a assinatura de provedor de acesso à Internet e o Chip (Sim Card), com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G e 4 Mbps para 4G.
- 4.2.6.** Quando o terminal telefônico ou modem atingirem o valor máximo do pacote de dados o serviço não deverá ser interrompido, mas a operadora poderá reduzir a velocidade de acesso ao valor mínimo;
- 4.2.7.** Para a prestação de serviço de acesso à Internet via modem, a CONTRATADA deverá fornecer conexão de dados no padrão 3G e 4G.

4.3. Serviço de gerenciamento de conta referente ao item-1 da tabela-1:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.
Telefone 79 3234-8557, e-mail nti.srse@dpf.gov.br

- 4.3.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet, ou de instalação em desktop que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas CONTRATADAS. Este portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- definir o perfil de utilização de cada linha;
 - o acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta;
 - disponibilizar no mínimo dois perfis de acesso para “gestor”;
 - permitir que a CONTRATANTE realize solicitações de manutenção das linhas;
 - listar todas as ligações efetuadas por uma linha.
- 4.3.2.** Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

5. MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL:

5.1. Obrigações da contratante:

- 5.1.1.** Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis de serviço e sanções administrativas;
- 5.1.2.** Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com esta proposição;
- 5.1.3.** Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo Preposto designado pela CONTRATADA;
- 5.1.4.** Providenciar as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança e no Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo;
- 5.1.5.** Acompanhar a prestação dos serviços e a execução do contrato por meio de servidores especialmente designados para atuar como Fiscais do contrato e realizar a gestão contratual através do servidor designado como Gestor do Contrato, que aplicará as sanções administrativas quando cabíveis, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- 5.1.6.** Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor do Contrato, que de tudo dará ciência à Administração, conforme art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- 5.1.7.** Efetuar o pagamento dos serviços de acordo com as condições contratuais;
- 5.1.8.** Receber os equipamentos referentes ao Item-2 da Tabela-1, testar, e atestar a nota para Pagamento.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.
Telefone 79 3234-8557, e-mail nti.srse@dpf.gov.br

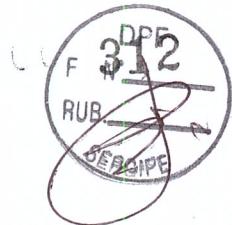
5.2. Obrigações da contratada:

- 5.2.1.** Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência;
- 5.2.2.** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- 5.2.3.** Aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 5.2.4.** Dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de falhas na prestação do serviço, referente ao item-1 da tabela-1;
- 5.2.5.** Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, bem como, ainda, assegurar os direitos e o cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- 5.2.6.** Prestar o serviço referente ao item-1 da tabela-1, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência dos contratos, salvaguardados os casos de interrupções programadas;
- 5.2.7.** Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço referente ao item-1 da tabela-1, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo call center;
- 5.2.8.** Credenciar por escrito, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, no tocante aos objetos deste Termo de Referência;
- 5.2.9.** O preposto deverá ser credenciado no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis após a assinatura do contrato;
- 5.2.10.** No momento do afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;
- 5.2.11.** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 2 (dois) dias úteis, por intermédio do Preposto designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.
Telefone 79 3234-8557, e-mail nti.srse@dpf.gov.br

- 5.2.12.** Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços referentes ao item-1 da tabela-1, de modo a obter uma operação correta e eficaz;
- 5.2.13.** Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.14.** Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- 5.2.15.** Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- 5.2.16.** Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 5.2.17.** Apresentar, mensal e gratuitamente, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada e outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, e quaisquer outras relativas aos serviços de telefonia, tais como impostos e taxas, quando aplicáveis, cujas alíquotas deverão estar informadas separadamente;
- 5.2.18.** O detalhamento da fatura dos serviços de chamada de voz deve conter, no mínimo:
- Área de registro de origem (no caso de roaming internacional, deve ser informado o país de origem);
 - Área de registro ou localidade de destino;
 - Números chamado e chamador (com exceção para informação do chamador em ligações recebidas pela linha em questão quando em roaming internacional.);
 - Data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;
 - Duração da chamada (hora, minuto e segundo);
 - Tipo de serviço cobrado (VC1, VC2, AD etc);
 - Valor da chamada, em reais.
- 5.2.19.** O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado à CONTRATADA esporadicamente, que enviará arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito no subitem 5.2.18;



- 5.2.20.** A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de uma nova linha deve ser feito sempre em uma nova página;
- 5.2.21.** Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas à contratação, tais como manutenção e configuração, dentre outras;
- 5.2.22.** Levar, imediatamente, ao conhecimento do Gestor do Contrato, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto contratado, para adoção das medidas cabíveis;
- 5.2.23.** Entregar, quando solicitado pela CONTRATANTE, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, contendo as localidades / CEP com sua cobertura nacional e a(s) tecnologia(s) disponível(is) (3G/4G) para cada localidade / CEP;
- 5.2.24.** Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste documento;
- 5.2.25.** Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- 5.2.26.** Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE que não seja em absoluto cumprimento ao contrato em questão;
- 5.2.27.** Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, no mínimo dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 5.2.28.** A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;
- 5.2.29.** A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão, a CONTRATADA deverá providenciar o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas vigentes no Órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação;
- 5.2.30.** Para a prestação dos serviços constantes neste Termo de Referência é permitida a formação de consórcio nos termos do item 5.3 deste Termo de Referência;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.
Telefone 79 3234-8557, e-mail nti.srse@dpf.gov.br

- 5.2.31.** A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que possuam documentação habilitatória regular e plenas condições de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste edital;
- 5.2.32.** Responder por quaisquer interferências de estranhos nos acessos em serviço, bem como zelar pela integridade da comunicação;
- 5.2.33.** Possibilitar à CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correio de voz), em redes de outras operadoras de serviço;
- 5.2.34.** Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA;
- 5.2.35.** O bloqueio dos terminais somente poderá ser executado por solicitação de representante credenciado da CONTRATANTE;
- 5.2.36.** Providenciar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, o serviço de troca de número, sem qualquer ônus extra para a CONTRATANTE;
- 5.2.37.** Manter em funcionamento contínuo todos os acessos SMP e caixa postal (correio de voz);
- 5.2.38.** No caso de identificação de clonagem, providenciar em até 1 (um) dia útil a reparação, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do chip substituído;
- 5.2.39.** Proceder à orientação necessária para configuração e operação dos recursos tecnológicos dos aparelhos, referentes ao item-2 da tabela-1 no momento da entrega dos mesmos;
- 5.2.40.** Atender as solicitações de serviços de habilitação troca de número, entrega de aparelhos ou qualquer outro tipo de serviço eventualmente solicitado, somente por Preposto designado;
- 5.2.41.** A CONTRATADA deverá bloquear previamente o uso dos serviços de dados em deslocamento internacional, chamadas para códigos de acesso 0300, 0500, 0900 e similares, auxílio à lista (102), Hora Certa (130) e similares, serviços recebidos a cobrar (chamadas, SMS e etc), salas de jogos e de bate-papos, sorteios e eventos via SMS e MMS, utilização avulsa de serviços de dados por meio dos terminais que não tenham assinatura de dados contratada e quaisquer serviços tarifados não cobertos pelo contrato;
- 5.2.42.** A entrega dos aparelhos e as habilitações de linhas deverão ser realizadas conforme demanda da CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço


SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.
Telefone 79 3234-8557, e-mail ntisrse@dpf.gov.br



(OS) ou documento eletrônico. A entrega e habilitação incluindo a verificação de que os aparelhos constam da lista previamente aprovada, deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação;

- 5.2.43.** Os aparelhos móveis deverão ser entregues à CONTRATANTE de acordo com os prazos definidos neste Termo de Referencia, incluindo todos os acessórios necessários, tais como carregador de bateria, cabos de dados, manual do usuário;
- 5.2.44.** Constatada divergência com a especificação técnica exigida ou qualquer defeito de operação, os respectivos aparelhos serão recusados, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentar novo modelo, observado o prazo previsto para a entrega dos aparelhos;
- 5.2.45.** A CONTRATADA deverá disponibilizar “Manual do Usuário” em formato eletrônico, detalhando o uso do sistema de gerenciamento especificado no item 4.4.

5.3. Subcontratação, Fusão, Cisão, ou Incorporação:

- 5.3.1.** Não será permitida a subcontratação de serviços de telefonia;
- 5.3.2.** A utilização de serviços de outras empresas de telefonia visando atender demandas de interconexão, roaming nacional e roaming internacional é algo inerente ao modelo de mercado, não sendo possível definir qual o nível de interação entre as empresas, pois envolve muitas variáveis, dependendo da operadora, local, tecnologia utilizada, origem e destino da conexão, localização e particularidades do órgão CONTRATANTE, dentre outras. Para fins da presente licitação, o uso desses serviços não será entendido como subcontratação;
- 5.3.3.** Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;
- 5.3.4.** A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor da ata de registro de preços/contratos e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste edital”.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.
Telefone 79 3234-8557, e-mail nti.srse@dpf.gov.br

5.4. Mecanismos Formais de Comunicação:

Documento	Responsável	Meio	Periodicidade
	Emissor	Destinatário	
Ata de reuniões	CONTRATANTE	CONTRATADA	Presencial
Sistema de abertura de chamados	Operadores	CONTRATADA	Telefônico

5.5. Estimativa de Volumes de Serviço:

Serviço	Estimativa	Formas de estimativa
Suporte	168 horas semanais	24 horas por 7 dias da semana

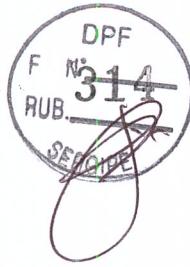
5.6. Critérios de Mensuração:

Serviço	Indicador	Métrica
Suporte	Atendimento para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, 100% do tempo contratado	% Disponibilidade

5.7. Níveis de Serviço:

5.7.1. Para o Serviço Móvel Pessoal, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I à Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011);

5.7.2. A fórmula de cálculo dos indicadores relacionados no subitem anterior estão descritos na Resolução ANATEL nº 575, de 28 de outubro de 2011, que aprovou o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP;



- 5.7.3.** As tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de rede, não deverão exceder a 5% dos casos;
- 5.7.4.** Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA poderá efetuar periodicamente, a pedido e sob a supervisão da CONTRATANTE, testes de verificação da qualidade de transmissão, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, perda anormal de sinal, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de qualidade do serviço;
- 5.7.5.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, juntamente com a fatura mensal, Relatórios de Indicadores do Serviço, com o objetivo de comprovar a qualidade do serviço prestado contendo, no mínimo, os indicadores exigidos nos itens 5.7.2 e 5.7.3". Para tanto o relatório deverá indicar no mínimo, as datas e horários de indisponibilidade da rede;
- 5.7.6.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOfficeCalc, juntamente com a fatura mensal, os registros de atendimento às solicitações previstas neste Termo de Referência indicando no mínimo: número do protocolo, dia e hora de abertura do chamado, tipo de chamado, dia e hora de encerramento do chamado e tempo de atendimento do chamado;
- 5.7.7.** As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 3 (três) dias.

5.8. Sanções Administrativas:

- 5.8.1.** A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar a Ata ou o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e de contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, ou nos Sistemas de Cadastramento de Fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, sem prejuízo das multas e demais cominações legais;
- 5.8.2.** Pela recusa em assinar a Ata, o Contrato, ou retirar a Nota de Empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a Licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total estimado do Contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas na alínea anterior;



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL EM SERGIPE
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

AV. Augusto Franco, 2260, Bairro Siqueira Campos, CEP 49075-100, Aracaju SE.

Telefone 79 3234-8557, e-mail ntisrse@dpf.gov.br

- 5.8.3.** Para fins de efetivo controle sobre a execução contratual, será adotado o sistema de **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**, a ser apurada mensalmente;
- 5.8.4.** A avaliação de desempenho será determinada pela Nota Mensal de Avaliação – NMA, conforme definições constantes deste documento;
- 5.8.5.** A Nota Mensal de Avaliação – NMA será calculada a partir do registro de ocorrências que determinará a soma de pontos por parte da CONTRATADA, considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência;
- 5.8.6.** Para efeito de cálculo da soma dos pontos, serão atribuídos pontos a cada ocorrência em função de sua criticidade, conforme tabela abaixo:

ITEM	OCORRÊNCIAS MENSAIS	PONTOS
A	Ultrapassar o limite de 5% de não completamento de chamadas de longa distância nacionais e internacionais por motivo de congestionamento na rede conforme item 5.7.2. Pontuação para cada 1% que exceder ao limite permitido.	1
B	Indisponibilidade do Sistema de Abertura de Chamados indicado para registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço conforme item 5.4. Pontuação por hora de indisponibilidade.	0,5
C	Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório. Pontuação por evento.	1
D	Não corrigir, em um prazo máximo de 30 dias, qualquer Nota Fiscal de Serviço que apresente erro e/ou inconsistência com as cláusulas contratuais vigentes e com os valores contratados, a contar da data de devolução do documento de cobrança por parte da CONTRATANTE. Pontuação por evento.	1