

ANEXO – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Este anexo apresenta o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para a contratação de serviços de telefonia fixa, definindo critérios objetivos de avaliação e glosa conforme o nível de disponibilidade do serviço.

Critério de Avaliação

O único indicador de desempenho considerado para fins de medição e pagamento será a **disponibilidade mensal do serviço**, calculada como a proporção de tempo em que o serviço esteve plenamente disponível, considerando todos os pontos de atendimento contratados.

Regras de Glosa

A avaliação do nível de serviço seguirá as seguintes regras:

- Para níveis de disponibilidade **iguais ou superiores a 99,5%**, não será aplicada glosa.
- Para níveis **inferiores a 99,5%**, será aplicada uma glosa proporcional à diferença entre 99,5% e a disponibilidade apurada, limitada ao máximo de 10% do valor mensal da fatura.

Fórmula

$$GLOSA\% = \text{mínimo}(99,5\% - DISP. APURADA; 10\%)$$

$$VALOR A PAGAR = VALOR MENSAL DA FATURA \times (100\% - GLOSA\%)$$

Exemplos de Cálculo

1. Disponibilidade apurada: 93,2%

$$Glosa = 99,5 - 93,2 = 6,3\%$$

$$\text{Valor a pagar} = \text{Valor da fatura} \times (100\% - 6,3\%) = \text{Valor da fatura} \times 93,7\%$$

2. Disponibilidade apurada: 84,3%

$$Glosa = 99,5 - 84,3 = 15,2\%, \text{ limitada a } 10\%$$

$$\text{Valor a pagar} = 90\% \text{ do valor da fatura}$$

A contratada deverá apresentar relatório mensal de disponibilidade com os registros técnicos que comprovem o tempo de funcionamento contínuo do serviço em cada ponto de atendimento.