



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/SP

1. ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO A - TABELA DE OCORRÊNCIAS E MEDIÇÃO DE RESULTADO					
SERVIÇO: _____					
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____					
OCORRÊNCIA I – Não atendimento a chamado técnico, após abertura, no prazo de 8 horas úteis					
Total de ocorrência:					
data da ocorrência		descrição sintética			
OCORRÊNCIA II – Restabelecimento das perfeitas condições de funcionamento do equipamento de cópia/impressão/digitalização em manutenção corretiva		Sem substituição de peças: 8 horas úteis		Com substituição de peças: 8 horas úteis	
		Capital, 16 horas úteis		Capital, 24 horas úteis	
		Interior		Interior	
Total de ocorrência:					
data da ocorrência		descrição sintética			
OCORRÊNCIA III – Não realizar manutenção preventiva dos equipamentos de impressão/cópia/digitalização, conforme recomendação do fabricante.					
Total de ocorrência:					
data da ocorrência		descrição sintética			
OCORRÊNCIA IV – Não realizar a retirada dos suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos das dependências da CONTRATANTE no máximo a cada três meses.					
Total de ocorrência:					
data da ocorrência		descrição sintética			
OCORRÊNCIA V – Não reposição de suprimentos utilizados até o fim, devido à falha no serviço reposição continua antes de seu término 4 horas úteis na capital e 8 horas úteis no interior.					
Total de ocorrência:					
data da ocorrência		descrição sintética			
OCORRÊNCIA VI – Não substituição de equipamento de cópia/impressão/digitalização sem capacidade plena de funcionamento por outro com características semelhantes e em perfeito estado de funcionamento, quando apresentar quantidade de defeitos:		Superior a 3(três) vezes em intervalos de 30 (trinta) dias, ou caso a soma dos tempos de paralisação do equipamento ultrapasse 48 (quarenta e oito) horas, dentro de qualquer intervalo de trinta dias, ou ocorra 1(um) defeito que comprometa seu uso normal a cada mês dentro de qualquer intervalo de 6(seis) meses.		24 horas úteis na capital e 48 horas úteis no interior	
Total de ocorrência:					
data da ocorrência		descrição sintética			

OCORRÊNCIAS	I	II	III	IV	V	VI	TOTAL (FATOR DE ACEITAÇÃO)
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	0	0	0	0	0	0	
TOLERÂNCIA (-)	-1	-1	-1	-1	0	0	
EXCESSO DE IMPERFEIÇÕES (=)	-1	-1	-1	-1	0	0	
PESO (x)	1	2	1	1	3	3	
NUMERO CORRIGIDO (=)	-1	-2	-1	-1	0	0	0

PERCENTUAL DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS - EFEITOS REMUNERATÓRIOS RELATIVOS AOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Faixa 01 – Fator de Aceitação de 00 a 05: 100% de avaliação dos serviços;
 Faixa 02 – Fator de Aceitação de 06 a 12: 95% de avaliação dos serviços;
 Faixa 03 – Fator de Aceitação de 13 a 20: 90% de avaliação dos serviços;
 Faixa 04 – Fator de Aceitação acima de 21: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **ISMAEL CABRAL MENEZES, Chefe de Setor**, em 06/10/2022, às 18:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCAS CALDEIRA DOS SANTOS, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 06/10/2022, às 18:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SANTIAGO IGLESIAS FERNANDEZ CANO, Fiscal de Contrato**, em 07/10/2022, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **25318186** e o código CRC **7A27C32D**.



Referência: Processo nº 08500.011674/2022-24

SEI nº 25318186