



ANEXO VI – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 1.1. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento e medição dos índices estabelecidos neste item que serão auditados pela CONTRATANTE durante todo o prazo de vigência do contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria ou ajustes na qualidade dos serviços prestados, mediante acordo entre as partes;
- 1.2. Metodologia de Avaliação da Garantia dos Serviços Prestados:
- 1.2.1. Os chamados técnicos – para garantia dos serviços prestados em atendimento ao objeto deste instrumento - realizados por meio de ordens de serviço serão categorizados nos níveis de severidade descritos abaixo, devendo ser atendidos nos prazos especificados:

Item	Descrição Sintética
1	Serviços totalmente indisponíveis.
2	Serviços parcialmente indisponíveis, com degradação de desempenho/funcionalidade ou com ocorrência de mau funcionamento.
3	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes. Também se incluem neste nível de severidade as consultas sobre problemas, dúvidas gerais sobre a execução de configurações e orientações.

- 1.2.2. Prazos para Atendimento dos Chamados:

Prazos	Níveis de severidade		
	1	2	3
Início do atendimento - IA	2 horas	6 horas	8 horas
Término do atendimento (solução) - TA	24 horas	48 horas	72 horas

- 1.2.3. Serão considerados para efeito do nível de serviço exigido:
- 1.2.3.1. Início do atendimento (IA): Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico pelo CONTRATANTE e o primeiro contato do técnico da CONTRATADA com o gestor do contrato (contato on-site sempre que necessário);
- 1.2.3.2. Término do atendimento (TA): Tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a conclusão do atendimento da demanda pela CONTRATADA;
- 1.2.4. O atendimento da demanda só será considerado concluído depois de aceite formal da equipe técnica do CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE não ratifique a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto, reiniciando a contagem do tempo para efeito de cálculo do TA. Nesse caso, o CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas;
- 1.2.5. O nível de severidade do chamado será informado pelo CONTRATANTE no momento do registro (protocolo) da sua abertura;



- 1.2.6. O nível de severidade poderá ser reclassificado pelo CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade, a partir do momento da ciência à CONTRATADA por meio dos canais de atendimento disponibilizados;
- 1.2.7. No caso de não atendimento dos níveis de serviço especificados, a CONTRATADA se sujeitará às sanções previstas neste termo, no edital e no contrato.

1.3. Retenções por Descumprimento dos Níveis de Serviço de Garantia Acordada

- 1.3.1. Na hipótese de não atendimento aos níveis de serviço especificados, sem prejuízo das sanções administrativas previstas no Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, ou outras previstas no edital e no contrato, serão aplicadas as seguintes penalidades:

Penalidade para cada hora completa que exceder os níveis acordados (IA ou TA)	Severidade	Limite da Incidência
1,5%	1	20%
1%	2	20%
0,5%	3	20%

- 1.4. As penalidades previstas na tabela acima serão calculadas tomando como base o valor global do contrato e serão descontadas do valor da garantia prestada, acaso esta seja em caução em dinheiro, ou do valor das faturas a serem quitadas.
- 1.4.1. Caso o desconto a ser aplicado seja superior ao valor da garantia, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 1.4.2. A garantia deverá ser restabelecida integralmente, caso tenha incidido qualquer desconto sobre o valor desta;
- 1.4.3. Caso o atraso não atinja 01 (uma) hora completa, mas contabilize ao menos 31 (trinta e um) minutos, então, para todos os efeitos, 01 (uma) hora completa será computada;
- 1.4.4. O valor total do desconto no período será igual ao somatório dos descontos de cada ocorrência de não atendimento dos níveis de serviço especificados;
- 1.4.5. As retenções aplicadas só poderão ser relevadas motivadamente e por conveniência administrativa, mediante ato da autoridade competente, devidamente justificado.