

PRAZOS E NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. FINALIDADE

- 1.1. Este documento descreve como serão avaliados os serviços prestados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, considerando prazos, conformidade, resultados dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos para o contrato, bem como as sanções por descumprimento destes.
- 1.2. O objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. As causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas, durante esse processo, devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.
- 1.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em dias, horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 1.4. Os dias correspondentes à Fase de ajustamento e absorção, descrita no Anexo denominado “Transição dos Serviços”, serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Neste período, a flexibilização das metas deverá ser formalizada mediante registro em instrumento específico e aprovação do gestor do contrato.

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 2.1. Este documento considera serviços especializados, prestados conforme dispõe o **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital, e estabelecidos nas ordens de serviço, em conformidade com o **Anexo III - Modelo de Gestão dos Serviços** do Edital.
- 2.2. O CONTRATANTE avaliará os serviços contratados, por meio da avaliação dos artefatos entregues pela CONTRATADA.
- 2.3. Visando se adequar à realidade do contrato durante a sua execução, contemplando as necessidades do CONTRATANTE e as alterações nas demandas do CONTRATANTE, a cada 6 (seis) meses de vigência do Contrato, o CONTRATANTE e a CONTRATADA poderão revalidar os indicadores e seus respectivos valores de referência, com vistas à melhoria dos serviços contratados, podendo haver alteração, desde que em comum acordo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, sendo acompanhadas de análise de impacto técnico e econômico.
- 2.4. Qualquer alteração no nível de serviço deverá ser formalmente celebrada por meio de termo aditivo.
- 2.5. No caso de alteração do nível de serviço vigente, a CONTRATADA deverá se adaptar no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da comunicação formal emitida pelo CONTRATANTE, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para o CONTRATANTE.

- 2.6. O valor total dos descontos aplicados em um mesmo mês estará limitado a 30% (trinta por cento) do valor mensal.
- 2.7. Quando múltiplos indicadores apresentarem descumprimento decorrente de uma mesma causa raiz, os descontos poderão ser analisados e eventualmente consolidados pelo gestor do contrato, a fim de evitar dupla penalização sobre o mesmo evento.
- 2.8. Os indicadores de desempenho são independentes entre si, sendo aplicáveis de forma cumulativa, desde que decorrentes de fatos geradores distintos.
- 2.9. Todos os descontos aplicados deverão estar devidamente evidenciados no relatório mensal de nível de serviço, com indicação do indicador atingido, valor apurado e memória de cálculo.
- 2.10. A apuração será sempre realizada com base nos dados do mês de referência do relatório gerencial.
- 2.11. A CONTRATADA poderá apresentar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contestação técnica quanto aos descontos aplicados, cabendo ao CONTRATANTE analisá-la motivadamente.
- 2.12. A CONTRATADA deve disponibilizar contingências a fim de assegurar o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente do CONTRATANTE, diante das seguintes situações:
 - 2.12.1. Greve no sistema de transporte público;
 - 2.12.2. Greve da categoria profissional;
 - 2.12.3. Recorrência de descumprimento dos níveis de serviços;
 - 2.12.4. Impedimento de acesso ou uso do local de trabalho disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- 2.13. A contingência deverá considerar, no mínimo:
 - 2.13.1. As atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;
 - 2.13.2. O nível de continuidade deverá ser definido por tipo de serviço, conforme criticidade, não podendo ser inferior a níveis mínimos definidos por indicador específico.
- 2.14. A gerência da crise é um grupo temporário e formado após a confirmação de que algum evento comprometerá o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão da CONTRATADA.
- 2.15. O CONTRATANTE não poderá postergar a apuração de indicadores para meses seguintes, a não ser em casos em que a apuração dentro do mês corrente não seja possível por culpa da CONTRATADA.
- 2.16. Os redutores de pagamento e as sanções a que estará sujeito a CONTRATADA pela não conformidade dos serviços e pelo não cumprimento dos prazos e níveis de serviço exigidos são descritos nos itens 4, 5 e 6 deste documento.
- 2.17. Os redutores de pagamento mensal dos serviços, bem como as demais penalidades definidas neste documento serão aplicadas mensalmente, a partir do segundo mês de vigência do contrato.
- 2.18. No primeiro mês de vigência do contrato, por se tratar de período de transição, haverá isenção de aplicação dos redutores sobre o valor do faturamento dos serviços, multas e demais

sanções, excetuando a penalidade descrita no subitem 3.2 deste documento, referente à ativação dos serviços após a assinatura do contrato.

- 2.19. Em todos os casos, o primeiro dia de atraso de uma entrega será computado no primeiro minuto após o esgotamento do prazo estipulado para sua realização. Daí em diante, persistindo a pendência, será contabilizado mais um dia de atraso a cada 24 horas decorridas.
- 2.20. Os indicadores utilizados para avaliação das entregas, como também os níveis de serviço exigidos pelo CONTRATANTE são descritos nos itens 4, 5 e 6 deste documento.
- 2.21. Os redutores e penalidades previstos são independentes entre si e poderão ser aplicados de forma isolada ou conjunta.
- 2.22. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo.
- 2.23. Persistindo a(s) pendência(s) geradora(s) da(s) multa(s), após o trigésimo dia, e não havendo justificativa aceita pelo CONTRATANTE, fica facultado a este o direito de suspender os pagamentos do contrato, até a efetiva solução do fato gerador, sem que caiba à CONTRATADA reivindicar quaisquer acréscimos (multas, juros ou reajustamentos) sobre os valores retidos.
- 2.24. O início do período de medição será definido no primeiro mês de vigência do contrato.
- 2.25. Quando caracterizada a não execução integral da capacidade operacional associada à Unidade de Serviço (US), conforme item 2.22, será aplicado desconto proporcional ao período não executado, calculado com base na relação entre os dias úteis efetivamente executados e os dias úteis esperados para a entrega, conforme **ANEXO III - Modelo de Gestão dos Serviços**.
- 2.22. Será considerado como não execução integral da capacidade operacional:
- 2.22.1. Ausências legais;
 - 2.22.2. Posto de trabalho solicitado e não preenchido após o prazo inicial de alocação;
 - 2.22.3. Acréscimo de posto de trabalho na OS não foi preenchido no respectivo prazo;
 - 2.22.4. Não substituição de um posto de trabalho, quando ocorrer desligamento de profissional pela CONTRATADA a partir do primeiro dia da ausência;
- 2.23. Os prazos, níveis de serviço, indicadores de desempenho, redutores de pagamento e penalidades previstos neste Anexo aplicam-se às Unidades de Serviço (US) efetivamente demandadas, considerando os parâmetros e critérios estabelecidos no Edital.
- 2.24. A apuração de indicadores, a aplicação de glosas, multas e demais sanções ocorrerão de forma independente, não havendo compensação ou contaminação de resultados entre diferentes serviços, entregas ou métricas de desempenho estabelecidas no contrato.

3. ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS, PROVIMENTO DOS SERVIÇOS E SANÇÕES INERENTES

- 3.1. Os serviços de apoio especializado serão executados por especialistas da CONTRATADA para cada tipo de serviço, compostos por unidades chamadas Serviços Especializados. A definição dos tipos de serviços e unidades de serviços são apresentadas no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** do Edital. A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços relacionados no referido anexo, a partir da data acordada para início das atividades, após a assinatura do contrato.

3.2. Pelo atraso injustificado na ativação dos serviços, ou seja, atraso no início da prestação dos serviços após a assinatura do contrato, a CONTRATADA estará sujeita, garantida a prévia defesa e sem prejuízo da possibilidade de rescisão do Contrato, à penalidade de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia corrido de atraso, limitado a 10% do valor global do Contrato.

3.2.1. Haverá prorrogação do prazo quando a causa do atraso for de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE.

3.3. A CONTRATADA se obriga a prover, durante toda a vigência do contrato, todos os serviços relacionados no **ANEXO II - Especificações dos Serviços** deste Instrumento.

4. PRAZO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS ENTREGUES

4.1. A CONTRATADA deverá apresentar um Relatório Mensal de Nível de Serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

4.2. O CONTRATANTE deverá validar os serviços executados, bem como o Relatório Mensal de Nível de Serviço, até o 5º (quinto) dia útil após a entrega descrita no item anterior.

4.3. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE as notas fiscais/faturas até o 5º (quinto) dia útil após a validação descrita no item anterior.

4.4. O CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento até o dia 25 do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

4.5. Caso o CONTRATANTE não emita o aceite ou a devolução para determinada entrega dentro dos prazos indicados anteriormente, o Gestor do Contrato poderá providenciar o respectivo pagamento à CONTRATADA.

5. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

5.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

5.2. Os indicadores de nível de serviço a seguir serão apurados, considerando exclusivamente as entregas, prazos, disponibilidade e alocação de profissionais relativos às Unidades de Serviço.

5.3. O não cumprimento dos prazos e dos critérios de qualidade determinados pelos controles definidos no Edital e seus Anexos sujeitará a CONTRATADA às glosas e penalidades previstas no Edital e seus Anexos.

1. Índice de Qualidade das Entregas (IQE)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mede a conformidade das entregas com os requisitos técnicos e funcionais previstos, considerando eventuais ajustes ou retrabalhos necessários.
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Total de Entregas Validadas na 1ª Avaliação}}{\text{Entrega Total (quantidade de entregas no período)}} \times 100$ (quantidade de entregas aceitas sem necessidade de correção.)

1. Índice de Qualidade das Entregas (IQE)		
Nível Esperado	IQE igual a 100% (cem por cento)	
Nível Aceitável	IQE Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 100% (cem por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Menor que 100% (cem por cento) e maior ou igual a 90% (noventa por cento)	0,50% (cinquenta centésimos por cento)
	Menor que 90% (noventa por cento) e maior ou igual a 80% (oitenta por cento)	1,0% (um por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	1,5% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento)

2. Índice de Pontualidade nas Entregas (IPE)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mede a relação entre o prazo acordado para conclusão da entrega e a data efetiva de entrega, considerando dias de atraso	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Prazo Real (Quantidade de entregas concluídas no prazo)}}{\text{Total Entregas (Total de entregas no período)}} \times 100$	
Nível Esperado	IPE Igual a 100% (cem por cento)	
Nível Aceitável	Menor que 100% (cem por cento) e menor ou igual que 85% (oitenta e cinco por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior ou igual 95% (noventa e cinco por cento) e menor que 100% (cem por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior ou igual 85% (oitenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Manor que 85% (oitenta e cinco por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

3. Índice de Disponibilidade das Soluções (IDS)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos serviços e artefatos, conforme acordado.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Horas disponíveis}}{\text{Horas Previstas}} \times 100$	
Nível Esperado	IDS Maior ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	
Nível Aceitável	Menor que 99% (noventa e nove por cento) e maior que 80% (oitenta por cento)	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 95% (noventa e cinco por cento) e menor ou igual a 99% (noventa e nove por cento)	0,10% (dez centésimos por cento)

3. Índice de Disponibilidade das Soluções (IDS)		
	Maior que 90% (noventa por cento) e menor ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 80% (oitenta por cento) e menor ou igual a 90% (noventa por cento)	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Menor que 80% (oitenta por cento)	0,40% (quarenta centésimos por cento)

5.4. Para fins de apuração dos indicadores relacionados à execução dos serviços, serão consideradas exclusivamente as capacidades operacionais associadas às Unidades de Serviço (US) estabelecidas no Edital, conforme os parâmetros de execução definidos nas Ordens de Serviço.

4. Índice de Disponibilização da Capacidade Operacional da Unidade de Serviço (IDCO-US)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mede a pontualidade na disponibilização da capacidade operacional necessária à execução das Unidades de Serviço (US), considerando o prazo máximo estabelecido para início da sua execução.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Quantidade de dias de atraso na disponibilização da capacidade operacional necessária à execução da US, contados a partir da abertura da Ordem de Serviço (OS)}}{\text{IDCO-US de até 20 (vinte) dias corridos.}}$	
Nível Esperado	IDCO-US de até 20 (vinte) dias corridos.	
Nível Aceitável	IDCO-US de até 60 (sessenta) dias corridos	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal
	Maior que 20 (vinte) e menor ou igual a 40 (quarenta) dias corridos	0,50% (cinquenta centésimos por cento), por posto não preenchido
	Maior que 40 (quarenta) e menor ou igual a 50 (cinquenta) dias corridos	1,0% (um por cento), por posto não preenchido
	Maior que 50 (cinquenta) e menor ou igual a 60 (sessenta) dias corridos	1,5% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento), por posto não preenchido
	Maior que 60 (sessenta) dias corridos	2,0% (dois por cento), por posto não preenchido

5. Índice de Disponibilidade de Capacidade Operacional da Unidade de Serviço (IDCO-D)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mede se a capacidade operacional diária disponibilizada para execução das Unidades de Serviço (US) atende integralmente à capacidade requerida pelo CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	$\frac{\text{Dias com capacidade operacional integralmente disponibilizada}}{\text{Dias previstos total de dias do período de medição.}} \times 100$	
Nível Esperado	IDCO-D Maior ou igual a 100% (cem por cento)	
Nível Aceitável	Menor que 100% (cem por cento) e maior que 80% (oitenta por cento)	
	Nível Alcançado	Desconto no pagamento mensal

5. Índice de Disponibilidade de Capacidade Operacional da Unidade de Serviço (IDCO-D)		
Faixas de ajuste no pagamento	Maior que 95% (noventa e cinco por cento) e menor que 100% (cem por cento)	0,5% (cinquenta centésimos por cento), por posto não preenchido
	Maior que 90% (noventa por cento) e menor ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	1,0% (um por cento), por posto não preenchido
	Maior que 80% (oitenta por cento) e menor ou igual a 90% (noventa por cento)	1,5% (um inteiro e cinquenta centésimos por cento), por posto não preenchido
	Menor que 80% (oitenta por cento)	2,0% (dois por cento), por posto não preenchido

6. Índice de Pontualidade no Atendimento às Obrigações de Monitoramento da Unidade de Serviço (IPOM-US)		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mede a pontualidade no atendimento às obrigações de monitoramento e controle associadas à execução das Unidades de Serviço (US), incluindo a disponibilização de informações relativas à sua operacionalização, conforme prazos definidos pelo CONTRATANTE.	
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de dias de atraso da entrega no mês de referência.	
Nível Esperado	0 (zero) dia.	
Nível Aceitável	Até 10 (dez) dias corridos.	
Faixas de ajuste no pagamento	Nível Alcançado	Desconto no Pagamento Mensal
	Até 3 (três) dias corridos	0,10% (dez centésimos por cento)
	Maior que 3 (três) e menor ou igual a 7 (sete) dias corridos	0,20% (vinte centésimos por cento)
	Maior que 7 (sete) e menor ou igual a 10 (dez) dias corridos	0,30% (trinta centésimos por cento)
	Maior que 10 (dez) dias corridos	0,40% (quarenta centésimos por cento)

- 5.5. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos dos indicadores acima.
- 5.6. Os descontos decorrentes do não atendimento aos níveis de serviço estabelecidos para cada um dos indicadores previstos neste Anexo serão apurados e aplicados cumulativamente, sempre que houver, no mesmo período de referência, infração a dois ou mais indicadores.
- 5.7. A frequência de aferição e de avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, contendo a mensuração dos indicadores constantes do quadro do item anterior, indicando os demonstrativos e fontes de dados que embasaram tal medição, apresentando-os ao CONTRATANTE em condições para que este possa avaliar a devida aderência dos serviços prestados aos parâmetros de qualidade definidos neste Edital.
- 5.8. Devem constar desse relatório gerencial, entre outras informações, também registros de ocorrências relevantes (positivas ou negativas) do período em questão, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para os próximos períodos e quaisquer outras informações

relevantes para que o CONTRATANTE tenha subsídios para realizar a devida gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes no primeiro mês de execução do contrato.

5.9. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pelo CONTRATANTE.

Caso algum nível de serviço ou parâmetro de qualidade for infringido, no entanto, por razões fora da gerência da CONTRATADA, tais ocorrências não constarão do quadro de medições ou de registros negativos de qualidade de execução. No entanto, a CONTRATADA se obriga a descrever o ocorrido, contendo as devidas justificativas motivadoras do porquê não deu causa ou não pôde contornar o ocorrido sem impacto nos níveis de serviço. Após, o CONTRATANTE avaliará, a cada ocorrência, a aplicabilidade desta cláusula.

5.10. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos Indicadores de desempenho.

5.11. No caso dos indicadores de prazo de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante ou de equipe externa à gerência da CONTRATADA, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento).

6. FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

6.1. O acompanhamento dos serviços será executado de acordo com o Regulamento Interno do CONTRATANTE, bem como toda a legislação relacionada.

6.2. O faturamento e o ciclo de fiscalização contratual serão em base mensal.

6.3. A fiscalização técnica do contrato emitirá um primeiro termo de aceite (provisório) em relação à verificação de que as atividades foram executadas pelos perfis adequados a cada uma (conforme tabela constante do Anexo denominado “**Perfis e Qualificações dos Profissionais do Contratado**”), bem como se houve infringência de algum requisito técnico constante do Edital e seus anexos (não relacionado diretamente aos níveis de serviço), fazendo registrar ocorrências relevantes para o período em seu âmbito de atuação.

6.4. Finda a avaliação da fiscalização técnica, a fiscalização requisitante procederá à análise da qualidade dos serviços com base nos parâmetros definidos no item 6 e subitens. Após essa análise, emitirá termo de recebimento definitivo, indicando, caso aplicável, se há indicação de descontos ou penalidades contratuais, e assinará aquele termo com o Gestor do Contrato.

6.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6.7. Após a apuração do valor devido no período em questão, a fiscalização requisitante informará a CONTRATADA o exato valor para o qual deverá ser emitida a nota fiscal de serviços.

6.8. Se existirem situações para as quais a CONTRATADA não concordar com o valor indicado pelo CONTRATANTE como sendo o que deve ser faturado para o período em questão, aquela pode formalizar pedido de revisão, o qual será avaliado pelo CONTRATANTE oportunamente e, caso

acatado, a diferença será paga no período de faturamento subsequente à conclusão desta análise.

- 6.9. Antes do encaminhamento dos termos de aceite mencionados nos itens anteriores para o processo de pagamento, a fiscalização administrativa avaliará se a CONTRATADA se encontra em situação regular em relação às suas obrigações tributárias, trabalhistas, entre outras obrigações legais.
- 6.10. À fiscalização administrativa cabe também a conferência das condições e acompanhamento dos procedimentos de prestação e resgate conforme GARANTIA CONTRATUAL.