ANEXO I-A

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

1. NÍVEIS DE SERVIÇOS / APLICAÇÃO DE DESCONTOS

O Acordo de Nível de Serviço - ANS é o ajuste que define as responsabilidades e os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, respectivas adequações e repercussões em relação ao pagamento.

O Fiscal do Contrato avaliará, sendo validada pelo Gestor do Contrato, – constantemente – a execução do objeto e utilizará este Acordo de Nível de Serviço (ANS), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

1. Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar nos prazos e com a qualidade mínima exigida às atividades contratadas; ou

2. Apresentar as entregas de produtos e executar os serviços em qualidade, quantidade, prazos e em valores divergentes ao demandado e aprovado pela CONTRATANTE.

O desatendimento, pela CONTRATADA, das obrigações e responsabilidades previstas em contrato e amparadas no presente instrumento, implicará na incidência de desconto(s) sobre o valor total das ações/entregas relacionadas às ocorrências identificadas.

A utilização deste ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços, bem como os descontos indicados nesta ANS não excluem a aplicação das sanções previstas em contrato.

A ausência, omissão ou atraso na fiscalização por parte da CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade de observar os termos do contrato e executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, na forma, qualidade, prazos e horários estabelecidos pela CONTRATANTE, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Havendo enquadramento da conduta da CONTRATADA aos termos explicitados no presente instrumento, a CONTRATADA será informada pela CONTRATANTE quanto à incidência, prazo para justificativa ou correção, se for o caso, e a aplicação do desconto.

2. Será estabelecido um prazo para a CONTRATADA justificar o ocorrido e/ou sanear a pendência identificada.

3. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

4. Finalizado o prazo estabelecido e não saneada ou devidamente justificada a ocorrência identificada, a CONTRATANTE procederá ao desconto previsto neste instrumento.

5. O gestor emitirá autorização, com base nos relatórios e documentação apresentados, para emissão de Nota Fiscal, Nota de Débito ou Fatura pela CONTRATADA com o valor exato dimensionado pela fiscalização, já com o desconto aplicado.

6. O valor será descontado de prestações de contas de serviços e produtos executados apresentados pela CONTRATADA, bem como reembolso de despesas, após a constatação da ocorrência.

7. Infrações ou atos em desacordo com o presente ANS, ainda que em um único serviço/produto, poderão resultar em mais de um desconto.

8. O cometimento de infração e/ou ato que resulte em desconto, conforme previsão contida no presente Acordo de Nível de Serviço, sob nenhuma hipótese impedirá que o Gestor Operacional e o Gestor Formal do Contrato que a CONTRATANTE adote, em desfavor da CONTRATADA, outras medidas de penalização previstas em contrato e na legislação.

9. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas em contrato e na legislação vigente.

3. INDICADORES

Constatada pela CONTRATANTE a ocorrência de obrigação/conduta não observada pela CONTRATADA, serão aplicados descontos, conforme a seguir:

Indicador 1 - Estrutura de Atendimento

Disponibilizar equipe capacitada e em quantitativo suficiente para a execução das atividades previstas no contrato, conforme aprovado pela CONTRATANTE, devendo esta manter-se capacitada, dispensar tratamento adequado junto às áreas atendidas e clientes, bem como apresentar-se e atuar de forma apropriada, com assiduidade e eficiência, na execução de suas atividades.

Instrumento de medição: Relatórios e prestação de contas da execução dos serviços, bem como verificação com o acompanhamento do gestor contratual.

Consequência: Desconto de 0,9% na fatura mensal.

Indicador 2 - Solução Tecnológica

Manter solução tecnológica atualizada e com interface a sistemas da CONTRATANTE, para o suporte à gestão e controle, acerca das ações desenvolvidas para execução do objeto do contrato, além de manter atualizados e organizados os registros de reuniões, autorizações, dados, relatórios, documentos, inclusive de regularidade fiscal e de fornecedores, notas fiscais e fluxos dos processos na plataforma.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,9% no produto/serviço.

Indicador 3 - Cumprimento de prazos

Efetuar o atendimento às solicitações da CONTRATANTE e realizar as entregas de produtos e serviços dentro dos prazos e períodos acordados.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,9% no produto/serviço.

Indicador 4 – Qualidade e cumprimento das especificações

Realizar a entrega de produtos e serviços na qualidade e nas especificações definidas junto à CONTRATANTE, assegurando a precisão das informações e dos fatos apurados, através de consulta às fontes necessárias, a acurácia e o respeito às normas cultas da língua portuguesa e/ou estrangeira, evitando a suspensão ou interrupção da prestação, revisando textos e substituindo equipamentos e/ou material com defeito ou mau funcionamento. Substituir em tempo hábil e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, produto ou serviço apresentado ou executado em divergência das especificações acordadas.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,9% no produto/serviço.

Indicador 5 - Zelo no uso da identidade visual e aplicação da marca da CONTRATANTE

Quando necessária aplicação da marca e elementos de identidade visual da CONTRATANTE, seguir rigorosamente as referidas normas e manuais vigentes. Apresentar, para aprovação prévia, protótipo/leiaute de todas as peças a serem produzidas, inclusive em meios digitais, substituindo em tempo hábil e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE em caso de sua reprovação.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 10% no valor da peça divulgada com irregularidade.

Indicador 6 – Qualidade da documentação e registro das demandas

Apresentar propostas, emitir atas de atendimentos e relatórios de evidências de execução de serviços/produtos, de visitas técnicas e prestação de contas e entregar planilha de previsão de despesas e orçamentos, dentro dos prazos e com dados e informações qualificadas e padronizadas de acordo com o estabelecido junto à CONTRATANTE.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,7% por produto/serviço.

Indicador 7 - Informações para fins de controle e gestão

Manter à disposição da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todas as informações, consistentes em base de dados, materiais e documentações relativas às ações executadas e do contrato, para integrar os processos internos de gestão ou auditoria, bem como permitir o acesso destes pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,7% na fatura mensal.

Indicador 8 – Respeito ao direito de imagem e propriedade intelectual

Observar a legislação de proteção ao direito de uso de imagem e som de voz, à propriedade intelectual, direitos de propriedade ou direitos autorais e providenciar e manter à disposição da CONTRATANTE todas as

autorizações, liberações, licenças, procedimentos e documentos, dando o devido crédito, quando usadas imagens, textos, referências e citações de autores, nas entregas acordadas.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,7% no valor do produto/serviço, por ocorrência.

Indicador 9 - Gestão de intercorrências

Cientificar a CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade ou intercorrência que verificar na prestação dos serviços ou na realização de atividades a ela relacionadas.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,5% no valor do produto/serviço, por ocorrência.

Indicador 10 – Disponibilidade de arquivos digitais em formato aberto

Entregar à CONTRATANTE, todos os arquivos de peças e de imagem digital abertos, em conformidade com o previamente acordado e a natureza da ação/serviço.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,5% no valor da peça.

Indicador 11 – Responsabilidade socioambiental

Garantir o armazenamento, a conservação e o devido uso e/ou descarte de itens de uso único utilizados na prestação de qualquer serviço previsto em contrato, devendo também providenciar o recolhimento e devolução à CONTRATANTE das sobras de materiais e insumos passíveis de reutilização devidamente relacionados e quantificados e a entrega de materiais inservíveis a entidades filantrópicas e de reciclagem.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,5% no valor do produto/serviço, por ocorrência.

Indicador 12 – Responsabilidade com contratação de prestadores de serviço e subcontratações de serviços complementares

Garantir as mesmas regras, condições e comprovações do contrato com o **CONTRATANTE** na intermediação, supervisão e pagamento dos serviços prestados por fornecedores especializados. Atentando para uma análise criteriosa da documentação legal e da situação fiscal.

Instrumento de medição: Condicionada à verificação pelo gestor contratual ou à comunicação formalizada a este, efetuada por empregado CONTRATANTE.

Consequência: Desconto de 0,9% no valor do produto/serviço, por ocorrência.

Rio de Janeiro, ____de_____ de _____.

_____ _____

CONTRATANTE CONTRATADA