

ANEXO IX DO EDITAL – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

DO ANS

A gestão e a fiscalização dar-se-ão mediante o acompanhamento de indicadores mínimos de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o que denominaremos de ANS – Acordo de Nível de Serviço, conforme Súmula 269 do TCU e Decreto 48.816/2023.

Em caso do não cumprimento dos indicadores, haverá dedução de acordo com as tabelas dos itens 4.15.3.2, 4.15.4.2 e 4.15.5.1 do Termo de Referência., não se caracterizando penalidade, de acordo com o Enunciado Nº 34 da PGE/RJ. Portanto, a aplicação das deduções não exclui ou substitui as sanções previstas na Lei Federal 14.133/2021.

Adicionalmente, a CONTRATADA deverá manter canal de atendimento por e-mail, telefônico e sistema web para assuntos relacionados ao licenciamento contratado, para a interação com o fabricante sempre que for necessário, e demais obrigações estabelecidas no presente documento, sem ônus para o CONTRATANTE.

Os chamados deverão ter início de atendimento em até 24h, contados a partir da data e da hora de abertura dele, sob regime de 8x5 (horário comercial).

A conclusão do atendimento contemplando a resolução do chamado deverá ocorrer em até 48h, contados a partir do registro do chamado.

Os prazos para início de atendimento e para sua conclusão serão contados em horas corridas a partir do registro do chamado.

Forma de atendimento: Remoto ou presencial. No caso de atendimento remoto, a CONTRATADA deve informar por e-mail o fiscal técnico do contrato, assim que o atendimento for iniciado, e após sua conclusão, contendo evidências das atividades executadas. O atendimento presencial será pontual, quando necessário. O escopo dos níveis de serviços aqui estabelecidos está relacionado ao cumprimento das obrigações estabelecidas no Termo de Referência.