

ANEXO IX DO EDITAL – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.5.1 Acordo de Nível de Serviço

- **Para os serviços de subscrição (itens 1 a 4 do lote único)**

I - **Finalidade:** Garantir a qualidade dos Serviços de subscrição.

II - **Periodicidade:** Trimestral

III - **Início da medição:** Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

IV - **Mecanismo de cálculo:** Na forma da tabela do subtópico 3.23.6 deste documento.

- **Para os serviços de treinamento (itens 5 a 8 do lote único)**

I - **Finalidade:** Garantir a qualidade dos Serviços de Treinamentos.

II - **Periodicidade:** eventual, ao final do treinamento contratado, para fins de ateste de Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo

III - **Início da medição:** Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

IV - **Mecanismo de cálculo:** Os servidores participantes farão avaliação do curso com atribuição de grau, conforme os percentuais indicados abaixo:

- a) I (insatisfatório) – 0 a 25%;
- b) R (regular) – 26 a 50%;
- c) B (bom) – 51 a 75%;
- d) MB (muito bom) – 76 a 100%.

4.5.2 Penalidades

4.5.2.1 Ocorrerá aplicação de multa por motivo de descumprimento de nível de serviço exigido, conforme valores a seguir:

I - Para os serviços de subscrição (itens 1 a 4 do lote único)

- a) 0,05% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como "baixa" não atendida no prazo;

- b) 0,15% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como "média" não atendida no prazo;
- c) 0,25% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como "média alta" não atendida no prazo;
- d) 0,40% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como "alta" não atendida no prazo;
- e) 0,40% no valor do item correspondente do mês de referência, por hora de indisponibilidade (total ou parcial), após o vencimento dos prazos para início e conclusão da demanda categorizada como "alta", até o limite de 8 horas.

II - Para o serviço de treinamento (itens 5 a 8 do lote único)

- a) A Comissão de Fiscalização de Contrato atestará a Nota Fiscal do treinamento realizado, sem aplicação de multa, se no mínimo 60% das avaliações indicarem os graus B (bom) e/ou MB (muito bom).
- b) A Comissão de Fiscalização de Contrato poderá aplicar alternativamente multa de até 2% sobre o valor da Nota Fiscal se 50% das avaliações indicarem o grau R (regular).
- c) A Comissão de Fiscalização de Contrato poderá aplicar alternativamente multa de até 5% sobre o valor da Nota Fiscal se 50% das avaliações indicarem o grau I (insatisfatório).

4.5.2.2 O nível de severidade será informado pela Contratante no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a critério da Contratante, caso em que ocorrerá início de nova contagem de prazo para o seu cumprimento.

4.5.2.3 O chamado não atendido no prazo estabelecido poderá ser reaberto, classificado no nível de severidade imediatamente superior, independentemente da aplicação das sanções aqui previstas.

4.5.2.4 As multas por não cumprimento dos níveis de serviço serão descontadas da garantia de contrato prevista no subtópico 3.16 deste documento, resguardado o limite da mesma.

4.5.2.5 A Comissão de Fiscalização do Contrato deverá comunicar a Contratada, o resultado da apuração de multa, procedendo as tratativas em processo apartado, resguardada a ampla defesa e o contraditório.

4.5.2.6 Caso sejam constatados problemas com a solução fornecida, tais como: mau funcionamento, erros de codificação, ou outras condições que impeçam/atrapalhem a execução das atividades dos usuários ou administradores da solução ofertada, que a CONTRATADA não consiga solucionar ou que extrapole seu campo de ação e conhecimento, deverá esta abrir chamado direto com o fabricante oficial da solução ofertada para tratamento do problema.

4.5.2.7 Ficam resguardadas todas as demais sanções administrativas previstas na Lei de Licitações e Contratos.

4.5.2.8 Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela contratada para acompanhamento e controle da execução do serviço.

4.5.2.9 Não se encaixam nos prazos descritos nos itens referentes aos níveis de criticidade, problemas cuja solução dependa de correção de falhas (bugs) ou da liberação de novas versões e patches de correção, desde que comprovados pelo fabricante da solução. Para esses problemas a contratada deverá, nos prazos estabelecidos nos níveis de criticidade, restabelecer o ambiente, através de uma solução paliativa e informar ao CONTRATANTE, em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quando a solução definitiva será disponibilizada ao CONTRATANTE.

4.5.2.10 A contratada deverá, sempre que solicitado, emitir relatórios de atendimento de todas as intervenções realizadas, preventivas ou corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções.