

ANEXO IX DO EDITAL – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Os índices e níveis dos serviços de suporte técnico, subscrições, operação assistida e treinamento, para fins de aferição de qualidade, observarão os critérios constantes no subtópico 13.2 e 13.3 do Termo de Referência, sendo consideradas, concomitantemente, as sanções previstas no subtópico 13.4 do Termo de Referência, também abaixo:

Para os serviços de Subscrição e Manutenção:

Finalidade: garantir a qualidade dos Serviços de subscrição/franquia;

Periodicidade: Mensal;

Início da medição: após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo;

Mecanismo de cálculo: na forma da tabela do subtópico 12.2.8 do Termo de Referência.

Para os Serviços Especializados e o Treinamento

Não se aplica, uma vez que serão executados por escopo e sob demanda, com os parâmetros de qualidade (condições e prazos) definidos na Ordem de serviço, cujo Recebimento Definitivo está condicionado ao pleno e satisfatório cumprimento das tarefas.

Sanções:

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

Para os serviços de Subscrição e Manutenção

5% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como “média alta” não atendida no prazo;

0,40% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como “alta” não atendida no prazo;

0,40% no valor do item correspondente do mês de referência, por hora de indisponibilidade, após o vencimento dos prazos para início e conclusão da demanda categorizada como "alta", até o limite de 8 (oito) horas.

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.

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

As multas por não cumprimento dos níveis de serviço serão descontadas da garantia de contrato prevista no tópico 16 do Termo de Referência, resguardado o limite da mesma.

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.

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.

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

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

Não se encaixam nos prazos descritos nos itens referentes aos Níveis de Severidade, 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 Severidade, 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.

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.