

## **ANEXO IX DO EDITAL – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

### **3.15.1 Acordo de nível de Serviço**

3.15.1.1. O Preposto deverá ser informado da Ordem de Serviço por e-mail ou por telefone, formalizada em processo eletrônico, via sistema SEI.

3.15.1.2. Os serviços serão solicitados por meio de Ordem de Serviço, na qual constará as informações necessárias para atendimento da demanda, tais como: definição dos serviços, volume de serviços, e identificação dos responsáveis pela solicitação na área requisitante e demais informações necessárias para controle das Ordens de Serviço.

3.15.1.3. Para efeito de contagem de prazo considera-se a data de emissão da Ordem de Serviço.

3.15.1.4. Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a solicitação efetuada pela CONTRATANTE, via Ordem de Serviço, à CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos.

3.15.1.5. Prazo de Execução: Tempo decorrido entre a solicitação efetuada pela CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva entrega dos serviços.

3.15.1.6. É de responsabilidade da CONTRATADA a compatibilização e a validação da demanda prevista com a tabela de quantidades contratadas, que deverão ser validadas pela CONTRATANTE.

3.15.1.7. Todos os saldos e quantidades de materiais deverão ser administrados por pessoal qualificado, devendo informar os saldos, quando requisitado.

3.15.1.8. A CONTRATADA deverá reportar a execução das atividades em Relatório Técnico, que evidencie a prestação de serviços e o avanço das execuções, com o detalhamento das atividades executadas no período em formato e conteúdo a ser validado pelo CONTRATANTE. Este relatório deverá conter além das atividades, informações que identifiquem o cliente e os serviços executados tais como: endereço do local de execução, contato (ponto focal), período de tempo a que se refere, identificação dos técnicos realizadores da CONTRATADA, os materiais fornecidos, bem como observações pertinentes à execução dos serviços, se houver e o saldo de pontos executados, especificando os períodos.

3.15.1.9. Ao final da execução dos serviços deverá ser apresentado o mapeamento de identificação geral das instalações (pontos lógicos e elétricos executados, racks, quadros elétricos, caixas de passagem, etc).

3.15.1.10. Durante a execução de uma Ordem de Serviço caso surja outra demanda de maior prioridade, a pedido da CONTRATANTE, a contagem do prazo de execução poderá ser suspensa, justificada em registro de ocorrência, para realização do serviço da outra Ordem de Serviço, até que seja finalizada a mesma.

3.15.1.11. O pagamento das faturas estará sujeito à glosa quando não houver cumprimento dos níveis de serviço exigidos, prazos, danos identificados ou divergências de quantidades, especificações técnicas dos itens fornecidos ou demais situações previstas no contrato.

3.15.1.12. Serão aplicadas glosas/multas por descumprimento de nível de serviço conforme tabela abaixo:

<b>Fator (Percentual de Multa)</b>	<b>Descrição</b>	<b>Fase de Ocorrência Geradora</b>
0,5% (cinco décimos por cento)	Por dia sobre o valor adjudicado, em caso de atraso injustificado na execução dos serviços e suas entregas, limitada a incidência a 15 (quinze) dias.	Prestação dos serviços
1% (um por cento)	Sobre o valor adjudicado, em caso de atraso injustificado na execução do objeto e suas entregas, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;	Prestação dos serviços
5% (cinco por cento)	Sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total injustificada da obrigação assumida;	Prestação dos serviços
0,1% (um décimo por cento)	Do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão.	Prestação dos serviços
0,5% (cinco décimos por cento)	Do valor do contrato por dia quando caracterizada ausência não justificada de Responsável Técnico no local de execução dos serviços	Prestação dos serviços

