ANEXO 9

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÃO E GESTÃO

Sumário

1. FINALIDADE 2
2. METAS A CUMPRIR 2
3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO 2
5. MECANISMO DE CÁLCULO 2
6. INDICADOR DE DESEMPENHO 3

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

1. **FINALIDADE**

Estabelecer critérios que permitam mensurar a qualidade do serviço executado pela CONTRATADA.

2. METAS A CUMPRIR

a. Cumprimento integral das atividades objeto, no prazo, conforme cronograma de implantação a partir da data de assinatura do contrato.

b. Cumprimento de cada Fase do Cronograma Físico, apresentado no **ANEXO 7**, dentro dos respectivos prazos.

c. Entrega dos serviços previstos no Catálogo de Serviços, conforme **ANEXO 8** do Projeto Básico, atendendo os prazos da etapa a que se referem.

3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO

Ordens de Serviço - As ordens de serviço serão de dois tipos:

a. **Planejadas** – Serão emitidas para atender à execução dos serviços dispostos no Catálogo de Serviços e Produtos – **ANEXO 8**). A periodicidade e a validade dessas OS terão como base as Fases do Cronograma físico apresentado no **ANEXO 7.**

b. **Extraordinárias** - Serão emitidas para atender às demandas emergentes específicas de serviço. Não haverá, para esse tipo de OS, uma periodicidade determinada, entretanto a validade deverá ser definida de acordo com o tipo de serviço extraordinário a que a OS se refere.

4. FORMA DE ACOMPANHAMENTO

Por monitoramento das atividades de OS Planejadas e OS Extraordinárias.

PERIODICIDADE: MENSAL

5. MECANISMO DE CÁLCULO

a. Será efetuado através da averiguação das “OS” planejadas e OS extraordinárias.

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440

6. INDICADOR DE DESEMPENHO

a. A indicação de cada OS deve seguir o detalhamento descrito no item 7 TABELA DE AJUSTE - cumprimento dos requisitos dos usuários.

b. A OS será considerada como concluída quando houver aprovação do Setor de Controle e Processamento de Dados / Gerência de Tecnologia da Informação.

c. O critério de aprovação consiste no integral cumprimento dos requisitos dos usuários.

7. TABELA DE AJUSTE

Item	Indicador de desempenho	Parâmetro de Medição	Ajuste de prazo ou multa para não conformidade execução do cronograma físico (ANEXO 7)
OS das Atividades Planejadas. OS das atividades Extraordinárias	OS finalizadas com integral cumprimento dos requisitos dos usuários	Todas as OS executadas sem "não conformidade"	Entrega normal
		OS com "não conformidades" reexecutadas e concluídas dentro do prazo previsto	Entrega normal
		OS com "não conformidades" reexecutadas ou concluídas fora do prazo previsto, com atraso de 7 (sete) dias úteis	2% (dois por cento) de multa sobre o valor a ser cobrado mensalmente após a implantação do sistema
		OS com "não conformidades" não concluídas dentro do prazo previsto, com atraso de 14 (quatorze) dias úteis.	3% (três por cento) de multa sobre o valor a ser cobrado mensalmente após a implantação do sistema
		OS com "não conformidades" não concluídas dentro do prazo previsto, com atraso de 21 (vinte e um) dias úteis.	5% (cinco por cento) de multa sobre o valor a ser cobrado mensalmente após a implantação do sistema
		Advertência será aplicada quando houver duas reincidências de OS com não conformidades dentro da mesma fase	Será aplicado um ajuste de 8% sobre o valor estabelecido no Cronograma Físico, **ANEXO 7,** sendo então definido, através de acordo, um novo prazo para CONTRATADA, para execução das atividades previstas naquelas OS.
		Multa de 10% será aplicada quando houver reincidência de OS com não conformidades dentro da mesma fase, tendo a CONTRATADA sido advertida pelo mesmo motivo ou OS com não conformidade não concluídas com atraso superior a 21 dias úteis, desde que não comprometa a conclusão da fase e não Ultrapasse 30 dias úteis.	Além do Entendimento de entrega fora do prazo, será aplicado um ajuste de 10% sobre o valor estabelecido no Cronograma Físico**, ANEXO 7**, sendo então definido, através de acordo, um novo prazo para CONTRATADA, para execução das atividades previstas naquelas OS.
		Suspensão ou idoneidade com restrição será aplicada quando houver reincidência de OS com não conformidades, dentro da mesma fase, tendo a CONTRATADA sido advertida e multada pelo mesmo motivo ou atraso maior do que 21 dias úteis, que caracterizaria OS não concluída, desde que comprometa o término da fase ou ultrapasse os 30 dias úteis citados na sanção acima.	

Av. Getúlio Vargas, 1500 – São Carlos-SP e-mail: scpd@saaesaocarlos.com.br PABX: (16) 3373-6440