**APÊNDICE XIV**

**NIVEL DE ACORDO DE SERVIÇOS**

1. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**
   1. Entende-se por Acordo de Nível de Serviço (ANS) o ajuste escrito que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da execução dos serviços e respectivas adequações de pagamento.
   2. A CONTRATADA estará sujeita à retenção ou glosa no pagamento, prevista neste Acordo de Nível de Serviço, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando:
2. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução da prestação de serviços ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
   1. Será utilizado como instrumento de medição o Sistema Comercial da CESAMA, que controla através de rotinas automáticas a quantidade e a qualidade dos serviços prestados, devolvendo as possíveis não conformidades dos serviços para a correção.
   2. Forma de acompanhamento: o fiscal do Contrato deverá acompanhar diariamente a prestação dos serviços (conforme atividades descritas no Termo de Referência) observando os indicadores de desempenho relacionados nas alíneas abaixo, registrando as ocorrências de não conformidade observadas. Cada ocorrência de não conformidade deverá ser registrada e informada na ocasião (via e-mail) ao preposto da CONTRATADA, com cópia para o gestor do contrato para ciência.
4. Frequência e regularidade da execução dos serviços: número de cortes, religações e restabelecimentos disponibilizados automaticamente pelos arquivos, os quais não foram efetivamente realizados e aceitos;
5. Prazo do cronograma de corte: número de cortes de cada região que não forem realizados seguindo os prazos pré-determinados no calendário, data de processamento (recebimento de todos os arquivos de retorno);
6. Prazo de cortes, religações e restabelecimentos: número de serviços executados, fora do prazo máximo de 10 (dez) horas, após a disponibilização do arquivo enviado pela CESAMA. Os arquivos serão disponibilizados no período da manhã até as 8h e devolvidos pela Contratada até as 18h do mesmo dia, em casos esporádicos a Cesama aceitará o retorno até às 9h do dia subsequente;
7. Erros nos cortes/religações/restabelecimentos ou revisão: número de serviços executados com quaisquer tipos de erros;
8. Códigos de Ocorrência (anormalidades/irregularidades): número de cortes/religações/restabelecimentos finalizados com emissão de códigos de ocorrência informados indevidamente (não correspondentes ao encontrado em campo);
9. Qualidade do serviço: número de serviços executados com má qualidade;
10. Utilização de equipamentos não aprovados/homologados pela CESAMA: número de serviços executados com uso de equipamentos de registro que não estejam relacionados na lista de equipamentos aprovados, homologados e liberados pela CESAMA;
11. Apresentação e uso inadequado de uniforme e EPIs: número de serviços executados realizados na rota por bombeiros sem uso de uniforme, identificação da empresa de vínculo ou equipamentos de proteção individual;
12. Tolerância para execução dos serviços: serão consideradas como toleráveis até 5% (cinco por cento) de serviços não executados de acordo com o número de serviços demandado no contrato.
13. A periodicidade das avaliações será mensal.
    1. Mecanismo de cálculo: o fiscal do contrato da CESAMA deverá registrar as ocorrências de não conformidades observadas no acompanhamento da execução dos serviços para, ao final do período medido, compreendido entre os dias 01 a 30(31) do mês seguinte, valorá-las e determinar a Avaliação Mensal de Conformidade (AMC).

1.5.1. Cada ocorrência de não conformidade observada pelo fiscal do Contrato da CESAMA deverá ser registrada em documento/ arquivo próprio e informada na ocasião (via e-mail) ao preposto da CONTRATADA, com cópia ao Gestor do Contrato. O preposto da CONTRATADA terá 2 (dois) dias úteis para elaborar o contraditório em relação à determinação do fiscal do contrato, caso não concorde com a Avaliação.

1.5.2. As ocorrências de não conformidade identificadas serão consideradas como quantidades relativas (percentual) do total de serviços disponibilizados mensalmente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador de Desempenho** | **Número de Ocorrências** | **Total de Serviços Disponibilizados** | **%** |
|
| a) Atendimento ao Cronograma de Corte | 10 | 8.320 | 0,12% |
| b) Ocorrências de Imóveis não visitados | 100 | 8.320 | 0,83% |
| c) Demais ocorrências | 20 | 8.320 | 0,24% |
| d) Erros nos serviços | 35 | 8.320 | 0,42% |
| e) Qualidade dos serviços | 50 | 8.320 | 0,60% |
| f) Serviços fora do Prazo | 30 | 8.320 | 0,00% |
| g) Equipamentos não aprovados/homologados | 0 | 8.320 | 0,00% |
| h) Uniforme/EPI | 40 | 8.320 | 0,48% |
| i)Não retorno dos serviços no prazo | 30 | 8.320 | 0,36% |
| **AMC** | | | **0,34%** |

1.5.3 Mensalmente, o Gestor do Contrato, de acordo com os registros das ocorrências de não conformidade identificadas pelo fiscal, realizará a avaliação do nível de atendimentos dos serviços contratados através da Avaliação Mensal de Conformidade (AMC).

1.5.4. A Avaliação Mensal de Conformidade (AMC) será obtida registrando o número de ocorrências de não conformidade de cada indicador de desempenho, dividindo pelo total de serviços disponibilizados no mês de referência, obtendo ao fim, a média aritmética de todos os indicadores, conforme exemplo abaixo:

* 1. A adequação de pagamento em função do atendimento das metas estabelecidas ocorrerá da seguinte forma:

a) AMC igual ou inferior a 1,00%: pagamento de 100% do valor total mensal medido;

b) AMC entre 1,01% e 2,59%: pagamento de 99% do valor total mensal medido;

c) AMC entre 2,60% e 4,00%: pagamento de 97% do valor total mensal medido.

d) AMC entre 4,01% e 6,00%: pagamento de 95% do valor total mensal medido.

e) AMC entre 6,01% e 10,00%: pagamento de 93% do valor total mensal medido.

f) AMC a partir de 10,01%: pagamento de 90% do valor total mensal contratado.

1.7. Sempre que a AMC for superior ou igual a 10,01% a CONTRATADA poderá receber advertência sem prejuízos às penalidades constantes no Edital.

1.8. O Acordo de Nível de Serviço será considerado na avaliação da eventual prorrogação do Contrato.

1.9. No quadro do AMC nos itens:

- b) Ocorrências de Imóveis não visitados: No caso de cumprimento do número de serviços demandados no contrato não serão aplicados;

- c) Demais ocorrências: No caso de cumprimento do número de serviços demandados no contrato não serão aplicados, exceto no caso das religações.

1.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar um email para envio de serviços nos casos de necessidade, como por exemplo, religações solicitadas via Agência Virtual. A CESAMA também poderá a qualquer momento disponibilizar opções de consulta nos seus sistemas de gestão comercial, ou outros que necessitarem, para que os colaboradores da CONTRATADA, encarregado e programador de serviços possam dar suporte aos bombeiros nas execuções dos serviços em campo. Havendo nestes casos um treinamento aos colaboradores por parte da CESAMA.