

ANEXO VIII - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. DISPOSIÇÕES

- 1.1. Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços (ANS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada;
- 1.2. A medição dos serviços prestados pela Contratada será feita mensalmente.
- 1.3. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;
- 1.4. A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos nos itens na tabela a seguir;
- 1.5. O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste Acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório;

2. RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS DIÁRIAS

- 2.1. Os serviços objeto desta contratação serão constantemente avaliados pelo CONTRATANTE, o qual, ao verificar irregularidades, assinalará as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo disponibilizado;
- 2.2. Os níveis de serviços apresentados neste acordo têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação;
- 2.3. A Relação de Ocorrências registrada pela CONTRATANTE passa a ser a forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços;
- 2.4. A CONTRATANTE poderá constatar e aferir as ocorrências por todos os meios físicos e eletrônicos disponíveis, solicitando à CONTRATADA, documentos, registro de ponto, relatórios e quaisquer outros dados e informações que devem ser prontamente entregues, assim como, poderá se valer do sistema de gestão de atendimento, dos logins de rede da Prefeitura e de eventuais outros sistemas, inclusive os de monitoramento por câmeras, para detectar as ocorrências;
- 2.5. A CONTRATANTE também fará visitas periódicas sem aviso prévio para realizar a fiscalização “in loco”;

- 2.6. A partir da tabela constante deste ANS, é apontado o percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela Contratada em função do não cumprimento de Acordo de Nível de Serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei;

3. TIPOS DE OCORRÊNCIA

- 3.1. Os apontamentos serão registrados em 7 (sete) tipos de ocorrências, com correspondentes descritivos de modo de aferição, observações quanto à abrangência do tipo de ocorrência, sua unidade de aferição e forma de registro, bem como tolerância mensal e peso correspondente na composição do FATOR DE ACEITAÇÃO;
- 3.2. Todas as ocorrências estarão condicionadas à verificação pela CONTRATANTE;

OCORRÊNCIA 1	
Posto de Trabalho de Atendimento e Suporte de TIC não cobertos por ausência de prestadores contratados;	
A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de horas de não cobertura de cada uma das Posições de Trabalho descobertas, descontado o período de uma hora de tolerância para a cobertura de cada posição;	
Enquadram-se também nessa ocorrência: • A ausência de prestadores com deficiências compatíveis com o perfil do Posto (ao menos 5% da equipe); • A ausência de prestadores adequadamente uniformizados (com uniforme completo, usado adequadamente e em bom estado) e portando crachá de identificação visível, quando disponibilizado pela CONTRATANTE. • A não cobertura de ao menos 02 (dois) Postos de Trabalho que ofereçam atendimento na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS; • A ausência de prestadores capacitados e certificados em curso de Brigadista e Primeiros Socorros;	
Os casos supracitados, assim como o não atendimento de qualquer dos requisitos contratuais para o preenchimento dos Postos de Trabalho caracterizará ausência de prestador contratado.	
Tolerância mensal: 2% do total de postos de Atendimento e Suporte de TIC do Lote	Peso: 0,6

OCORRÊNCIA 2

Posto de Trabalho de **Gestão (Supervisor Técnico e Assistente de Supervisão) e Supervisão de TIC** não cobertos por ausência de prestadores contratados;

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá à somatória da quantidade de horas e frações de hora de não cobertura de cada uma das Posições de Trabalho descobertas.

Os casos supracitados, assim como não atendimento de qualquer dos requisitos contratuais para o preenchimento dos Postos de Trabalho caracterizará ausência de prestador contratado, independentemente do tamanho da equipe (do número de funcionários) presente no local sem qualificações que atendam plenamente os requisitos contratuais;

Para os postos de supervisão, assistente de supervisão e supervisão de TIC, as ausências serão computadas a partir de 2 dias consecutivos de ausência e para ausências prolongadas como férias, afastamentos, licenças entre outros.

Observando que em hipótese alguma as ausências de postos de Supervisor e Assistentes de Supervisão, inclusive férias, licenças e qualquer tipo de ausência, podem ocorrer nos mesmos dias, caso no qual ensejará notificação de penalidade;

Tolerância mensal: 2% do total de postos de Gestão contidos no Lote

Peso: 0,6

OCORRÊNCIA 3

Posto de Trabalho de Atendimento, Suporte de TIC e Gestão (Supervisão, Assistentes de Supervisão, Supervisão de TIC) considerados não cobertos devido a alocação de pessoas avaliadas como inadequadas pela CONTRATANTE;

Quantidade de ocorrências registradas corresponderá de eventos nos quais, apesar da solicitação de substituição do recurso por inadequação, a CONTRATADA não efetua a substituição no prazo definido.

O prazo será contado a partir da solicitação por escrito da CONTRATANTE.

A avaliação de inadequação será feita expressamente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, mediante descrição das circunstâncias, ações, comportamentos e/ou requisitos técnicos não atendidos, que tornaram o posto inadequado.

Tolerância mensal: 0 eventos

Peso: 0,6

OCORRÊNCIA 4

Comportamento inadequado de recurso humano alocado em Posto de Trabalho de **Atendimento, Suporte de TIC e/ou de Gestão (Supervisão, Assistentes de Supervisão, Supervisão de TIC)**

A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número vezes em que for constatado o comportamento inadequado, independente de se tratar de comportamentos repetidos do mesmo tipo ou não, de um mesmo recurso ou não ou ocorrer no mesmo dia ou não;

Enquadra-se aqui, comportamentos que ferem os princípios do Programa Descomplica SP, ferem as diretrizes da Prefeitura de São Paulo, que ferem princípios de direitos humanos, que não respeitam normas e procedimentos do Programa, além de comportamentos desrespeitosos, com cidadãos e colegas de trabalho, comportamentos que desestimulam o trabalho em equipe, a responsabilidade e a criatividade.

Trata-se aqui de casos em que a CONTRATANTE ainda não considera a necessidade de retirada do recurso humano, mas nos quais a CONTRATADA deve reforçar capacitações (conforme programa de capacitação previsto) e fazer tratativas e acompanhamentos que levem o recurso a corrigir seu comportamento.

No caso de comportamentos inadequados recorrentes de um mesmo recurso e depois de comprovada a aplicação das capacitações previstas neste termo de referência, cabe avaliar de forma mais ampla se não se trata de pessoa com perfil ou formação inadequada, que é objeto da Ocorrência 3;

Tolerância mensal: 10% do total de postos do Lote	Peso: 1
--	----------------

OCORRÊNCIA 5

Deixar de atender solicitações da Supervisão de Operação sem justificativa ou descumprir atividades, procedimentos, controles e obrigações previstos neste Termo de Referência, comprometendo a qualidade do atendimento, a gestão operacional da unidade, a comunicação institucional, o acompanhamento de indicadores, a disponibilização de informações à fiscalização ou o cumprimento dos padrões de desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE.

Incluem-se, entre outras situações:

- Falhas no acompanhamento da demanda, dos indicadores operacionais e da qualidade do atendimento;
- Descumprimento dos fluxos de comunicação, escalonamento, registro de ocorrências e fornecimento de informações à CONTRATANTE;
- Não apresentação de relatórios, registros ou controles operacionais exigidos;
- Não atendimento dos prazos estabelecidos para manifestações, solicitações ou ações corretivas;
- Não observância dos procedimentos e diretrizes de atendimento ao cidadão;
- Apresentação de índice de satisfação dos usuários inferior ao mínimo estabelecido contratualmente.

Tolerância mensal: 0 eventos	Peso: 2
-------------------------------------	----------------

OCORRÊNCIA 6

Índice de Rotatividade da equipe da Contratada, que deverá ser adequadamente selecionada e capacitada, tanto nos módulos conceituais, quanto comportamentais. A troca indiscriminada gera prejuízos à Contratante, portanto deve manter um índice razoável.

- Realizar trocas indiscriminadas de recursos capacitados e aptos para o atendimento, exceto quando solicitado pela Contratante;
- A Contratante poderá requisitar a troca dos recursos alocados, sempre que entender que estes não atendem os requisitos desta contratação ou não possuem o perfil adequado para a prestação de serviços e neste caso, não entrarão na contabilização do presente acordo.
- As ocorrências do item 4. (comportamentos inadequados) não são justificativas para a troca dos recursos, situação na qual a Contratada deverá realizar trabalho de feedback, formação e capacitação, podendo utilizar todos os meios em direito admitidos para corrigir as rotas antes de realizar a troca do recurso, sob pena de interferir neste indicador.
- Para aferição deste indicador, a Contratada deverá fornecer a lista de recursos alocados nos postos de atendimento e/ou acesso aos sistemas adequados para tais registros.

Tolerância mensal: 1% do total de postos do Lote

Peso: 1

OCORRÊNCIA 7

Não atendimento aos chamados de TIC dentro do tempo estipulado, de acordo com a gravidade e urgência das ocorrências

Tipo I: MUITO ALTA: Incidente que impacta diretamente atendimento presencial à cidadã(o) (tais como unidades Descomplica), ou serviço indisponível para o público externo. Incidente que torne indisponível processos críticos para o negócio. **Resolução em 1 hora.**

Tipo II: ALTA: Serviço indisponível para grande número de usuários internos ou com alta degradação de performance. Incidentes relacionados a usuários críticos (Secretário Municipal, Secretário Adjunto, Chefe de Gabinete e demais autoridades equiparadas da Administração Indireta): **Resolução em 3 horas.**

Tipo III: MÉDIA: Serviço degradado, inviabilizando a operação natural. **Resolução em 8 horas.**

Tipo III: BAIXA: Serviço apresentando problemas, mas sem indisponibilidade ou degradação de performance para os usuários, eventos de alertas proativos sem impacto de negócios. Solicitação ou incidente de baixo impacto e risco, contornável até a solução. **Resolução em 16 horas.**

Também será considerada ocorrência a indisponibilidade de equipamentos, impressoras, scanners, leitores biométricos, totens de autoatendimento, conectividade local ou demais recursos tecnológicos sob responsabilidade da CONTRATADA, quando não observados os prazos de atendimento e solução estabelecidos.

A quantidade de ocorrências registradas corresponderá ao número de ocorrências não resolvidas dentro do prazo acordado. As ocorrências não serão computadas quando a causa do incidente

estiver sob gestão de sistemas e secretarias externos, sem possibilidade de resolução pelo profissional técnico de TIC ou a Supervisão de TIC

Tolerância mensal: 10

Peso: 1

4. INSTRUÇÕES

- 4.1. A CONTRATANTE deve preencher cada um dos 7 (sete) itens de avaliação de ocorrência, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela de cada item;

5. FATOR PERCENTUAL DE RECEBIMENTO E REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Diante da “Relação de Ocorrências”, a CONTRATANTE fará a tabulação dos dados, conforme tabela a seguir:
- 5.2. Após a tabulação das ocorrências e sua soma, será obtido um Fator de Aceitação que permite identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual;

Percentual de avaliação dos serviços		
FAIXA 1	0	100%
FAIXA 2	01 – 25	95%
FAIXA 3	26 – 50	85%
FAIXA 4	51 – 75	75%
FAIXA 5	76 – 100	50%

3. A CONTRATADA fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das 5 (cinco) faixas, conforme fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima;

6. INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DESTA TABELA

- 6.1. As ocorrências diárias observadas pela CONTRATANTE serão inseridas na tabela anterior;

- 6.2. Todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL por tipo de infração correspondendo a cada uma das 6 (seis) colunas;
- 6.3. Do valor totalizado de cada coluna será deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA admitida (por coluna), obtendo-se o EXCESSO DE OCORRÊNCIA, por tipo de ocorrência;
- 6.4. Cada valor de excesso de ocorrências será multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna, obtendo-se o FATOR DE ACEITAÇÃO PARCIAL por tipo de ocorrência;
- 6.5. Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO;
- 6.6. Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);
- 6.7. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões;