

ANEXO III
Acordo de Nível de Serviço- MANUTENÇÃO CORRETIVA

Item	Descrição
Finalidade	Corrigir problemas apresentados pelos equipamentos. O atendimento se dará sob demanda.
Meta a cumprir	Atendimento do chamado até o prazo máximo de 48h da notificação, via e-mail.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço, correio eletrônico, planilha de acompanhamento.
Acompanhamento	Através de Fiscalização do contrato por Fiscal designado.
Periodicidade	Ocasional, sob demanda.
Início de Vigência	Mediante Ordem de Serviço.
Mecanismo de Cálculo	- As multas serão proporcionais as cópias diárias e aos dias de atraso, por impressora, como segue: $5.300 / 30 \text{ dias} = \mathbf{176 \text{ cópias/dia}}$ $176 / 04 \text{ impressoras} = \mathbf{35 \text{ cópias/impressora/dia}}$ $35 \text{ cópias/impressora/dia} \times \text{valor da cópia} = \mathbf{\text{valor multa/dia/impressora}}$ limitado a 15% do valor mensal do contrato sem prejuízo das sanções.
Faixas de ajustes no pagamento	Havendo atraso após o prazo de 2 (dois) dias, excetuando-se o dia da chamada, incorrerá multa/glosa sobre a Nota Fiscal correspondente ao “VALOR/MULTA/DIA/IMPRESSORA” para cada dia útil de atraso + SANÇÕES* .
Sanções	*Sanções: - Sanção de <u>advertência</u> : de 20% a 50% de não atendimentos. Considerando atraso após 2 (dois) dias, excetuando-se o dia da chamada; - Sanção de <u>advertência e multa de 20% sobre o contrato</u> : mais de 50% até 80% de atendimentos. Considerando atraso após 2 (dois) dias, excetuando-se o dia da chamada; - Sanção de <u>impedimento de licitar e contratar com a União até 5 anos + multa de 30% sobre o contrato</u> : mais de 80% a 100% de atendimentos. Considerando atraso após 2 (dois) dias, excetuando-se o dia da chamada.
Observações	- O período para apuração dos índices de atendimento, acima mencionados, será de 6 em 6 meses levando em consideração as chamadas ocorridas dentro deste período. - No caso das <u>sanções</u> , a empresa poderá apresentar justificativas para o atraso, o qual será avaliado pelo Gestor do Contrato, o qual, após a devida análise, poderá acatá-las ou não.

ANEXO IV
Acordo de Nível de Serviço- MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o funcionamento dos equipamentos mediante verificação mensal, através de limpeza, conforme Termo de Referência, bem como manutenção/conserto com o fornecimento de peças caso necessário.
Meta a cumprir	Manutenção preventiva TRIMESTRALMENTE, com revisão dos componentes e peças com a finalidade de garantir o funcionamento de todos os equipamentos.
Instrumento de medição	Planilha de acompanhamento.
Acompanhamento	Através de Fiscalização do contrato por Fiscal designado.
Periodicidade	Trimestral
Início de Vigência	Mediante Ordem de Serviço de início da execução do objeto.
Mecanismo de Cálculo	- As multas serão proporcionais as cópias diárias e aos dias de atraso, por impressora, como segue: $5.300 / 30 \text{ dias} = 176 \text{ cópias/dia}$ $176 / 04 \text{ impressoras} = 35 \text{ cópias/impressora/dia}$ $35 \text{ cópias/impressora/dia} \times \text{valor da cópia} = \text{valor multa/dia/impressora}$
Faixas de ajustes no pagamento	A CONTRATA tem até o 5º dia útil para a execução do serviço de Manutenção Preventiva . Mediante o atraso na execução do serviço, incorrerá multa/glosa sobre a Nota Fiscal correspondente ao “ VALOR MULTA/DIA/IMPRESSORA ” para cada dia útil de atraso + SANÇÕES* .
Sanções	*Sanções: - Sanção de <u>advertência</u> : de 01 a 02 de não atendimentos; - Sanção de <u>advertência e multa</u> de 20% sobre o contrato: 03 não atendimentos; - Sanção de <u>impedimento de licitar e contratar com a União até 5 anos</u> + multa até 30% sobre o contrato: 04 não atendimentos.
Observações	- A apuração tem como base o número de 4 (quatro) atendimentos no prazo de 12 (doze) meses. - No caso das <u>sanções</u> , a empresa poderá apresentar justificativas para o atraso, o qual será avaliado pelo Gestor do Contrato, o qual, após a devida análise, poderá acatá-las ou não.