**ANEXO VI**

**MODELO DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | |
| **Nº 01– Condições dos documentos entregues.** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir a integridade dos documentos transportados. |
| **Meta a cumprir** | Entregar os documentos em condições aceitáveis, a partir da condição em que foi coletado no Órgão |
| **Instrumento de medição** | Ordem de Entrega cumprida |
| **Forma de acompanhamento** | Verificação pelo fiscal |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Cada OE será verificada e valorada individualmente. Nº de documentos entregues = X. |
| **Início de Vigência** | Data da assinatura do contrato. |
| **Sanções** | 20% das OEcom anotação de “Danificado/rasurado” – multa de 10% sobre o valor da fatura do mês;  30% das OEcom anotação de “Danificado/rasurado” – multa de 20% sobre o valor da fatura do mês;  Mais de 30% das OE com anotação de “Danificado/rasurado” – multa de 30%, com acréscimo de 10% para cada faixa de 10% a mais de OEs com anotação + rescisão unilateral  Ocorrência de anotação “Violado” ou “Extraviado” –multa de 30% sobre a fatura do mês, independente de outras sanções previstas em lei e no Edital e seus anexos. |
| **Observações** |  |
| **Indicador** | |
| **Nº 02 – Atendimento dos prazos de entrega, de acordo com as prioridades.** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. |
| **Meta a cumprir** | Entregar os documentos dentro do prazo, de acordo com a prioridade da demanda que consta na OE |
| **Instrumento de medição** | Ordem de Entrega |
| **Forma de acompanhamento** | Verificação pelo fiscal |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Cada OS será verificada e valorada individualmente. |
| **Início de Vigência** | Data da assinatura do contrato. |
| **Sanções** | 20% das OEcom descumprimento do prazo de entrega – multa de 10% sobre a fatura do mês;  30% das OEcom descumprimento do prazo de entrega – multa de 20% sobre a fatura mensal;  Mais de 30% das OE com descumprimento do prazo de entrega -multa de 30%, com acréscimo de 10% para cada faixa de 10% a mais de OEs com registro de atraso na entrega + rescisão unilateral |
| **Observações** |  |