

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO NORTE

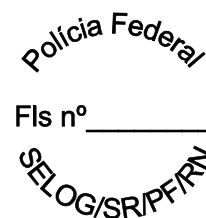
Rua Dr. Lauro Pinto, 155, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59064-165, Fone: (84)3204-5670/5520.

ANEXO IV
ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico em período integral, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos de entrada, nos entroncamentos de saída, bem como nos demais componentes ou equipamentos de responsabilidade da contratada.
2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 98% (noventa e oito por cento) do tempo contratado. Na hipótese de ocorrência de interrupções, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 5 (cinco) horas.
3. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a contratada deverá efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.
4. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas ao Fiscal do Contrato da unidade contemplada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.
5. Seguir-se-á a tabela de pontuação acumulada/glosa quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo das demais penalidades constantes do Contrato.
6. Todas as ocorrências serão registradas pelo fiscal do contrato, que notificará a contratada, atribuindo pontos, considerando sempre o somatório de TODAS AS LOCALIDADES DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, cumulativamente, de acordo com o quadro seguinte:

Tabela de ocorrências

OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências	0,2
Cobrança por serviços não prestados	0,2
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,2
Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,2
Atraso na ativação dos serviços, entrega de equipamentos, alterações de características técnicas ou alterações de endereço, para cada 5 dias corridos de atraso	0,2
Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, para cada 24 horas de atraso	0,2



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO NORTE

Rua Dr. Lauro Pinto, 155, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59064-165, Fone: (84)3204-5670/5520.

Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela	0,2
Não cumprimento dos prazos estipulados neste termo, para cada dia ou fração.	0,1
Chamadas não completadas no dia, maior que 10% das chamadas do dia de referência.	0,2
Interrupção da prestação dos serviços em uma localidade, para cada hora totalizada pela soma de interrupções, sem comunicação prévia e acordada com a CONTRATANTE.	0,5
Não funcionamento do sistema de gerenciamento dos acessos, por dia de indisponibilidade	0,5

Tabela de Pontuação Acumulada e Glosa:

PONTUAÇÃO ACUMULADA	ADVERTÊNCIA/GLOSA
1 (um) ponto	Advertência
2 (dois) pontos	Glosa correspondente a 0,5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção.
Acima de 7 pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de aplicação dessa sanção, acrescido de 1% para cada ponto extra.

7. O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa serão comunicados pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à contratada, que terá 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.

8. O prestador do serviço poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador - ocorrência de caso fortuito ou de força maior - conforme § 1º, art. 33, da IN SLTI/MPOG nº 02/2008.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO RIO GRANDE DO NORTE

Rua Dr. Lauro Pinto, 155, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59064-165, Fone: (84)3204-5670/5520.

9. Caso não seja aceita a justificativa, o fiscal do contrato realizará a glosa correspondente nas faturas vincendas.
10. Caso não haja faturas com vencimento futuro para a efetivação da glosa, os valores respectivos poderão ser descontados de valores pendentes de pagamento pela contratante.
11. A cada aplicação de advertência ou glosa, os valores do somatório dos pontos serão zerados, de forma a não haver duplicidade.
12. O reinício do acúmulo de pontos dar-se-á a partir da aplicação da glosa/advertência e se encerrará até a próxima linha de pontuação acumulada (Ex. Aplicou-se a advertência em razão do acúmulo das frações relativas às ocorrências que somaram 1 ponto. A partir dessa aplicação, o somatório será zerado e a acumulação reiniciará até atingir 2 pontos, e assim sucessivamente).
13. Em caso da contratada atingir a partir de 8 pontos fica facultado a contratante a rescisão unilateral sem ônus financeiro do contrato.
14. A fim de não haver descontinuidade dos serviços, no caso acima, a contratante poderá aguardar a efetivação de nova contratação para rescindir unilateralmente o contrato.

Natal/RN, ____ de _____ de 2017.

CONTRATANTE

CONTRATADA