

**ANEXO VII**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

1. Os serviços deverão ser prestados na forma do disposto neste Termo de Referência. Nas situações consideradas como emergenciais, pela natureza do local a ser prestado o serviço, a CONTRATADA deverá atender prontamente e, caso não consiga restabelecer o funcionamento da solução de VideoWall, disponibilizar solução de contingência, nos termos do Termo de Referência. Sem custos adicionais para a Administração.
2. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA deverá efetuar os procedimentos constantes do Termo de Referência e das Especificações Técnicas, sob a fiscalização da CONTRATANTE, de forma a identificar eventuais falhas de disponibilidade na solução de gerenciamento dos dispositivos móveis ou danos causados a esses, ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.
3. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados quanto à produtividade de referência, sendo a mesma expressa através do quantitativo de manutenção mensal. Essa produtividade será analisada através do Indicador de Produção que irá avaliar o desempenho e qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA, sendo o mesmo descrito na Tabela abaixo.
4. Todo procedimento executado em desacordo com as características dos serviços descritos no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas será registrado pela CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências.

<b>INDICADOR DE PRODUÇÃO</b>	
<b>Item</b>	<b>Finalidade</b>
<b>Finalidade</b>	Cumprimento dos serviços relacionados no Termo de Referência e nas Especificações Técnicas.
<b>Meta a cumprir</b>	100% dos serviços realizados e adequados à programação da SEPM.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através das Ordens de Serviço abertas e concluídas dentro do período de referência
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$\% \text{ de Serviços Concluídos dentro do mês de referência} = \left\{ \frac{\Sigma \text{ Total de Serviços Concluídos no Mês de Referência}}{\Sigma \text{ Total de Serviços Estabelecidos por Período}} \right\} \times 100$
<b>Início da vigência</b>	Data de emissão da Ordem de Início dos Serviços
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Faixa 01 - 90% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura Faixa 02 - 80% a 89% dos serviços = recebimento de 95% da fatura

	Faixa 03 - 70% a 79% dos serviços = recebimento de 85% da fatura Faixa 04 - 60% a 69% dos serviços = recebimento de 80% da fatura
<b>Sanção</b>	Abaixo de 60% dos serviços – penalidades dos artigos 155 a 163 da Lei Federal 14.133/2021.
<b>Observações</b>	Os serviços medidos para fins de avaliação do Indicador de Produção estarão concentrados no somatório dos serviços realizados de acordo com as ordens de serviços emitidas.