



EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO S.A.

ANEXO 03

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1.1. Fica estabelecido entre as partes o Acordo de Nível de Serviços (ANS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado. As situações abrangidas pelo ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades, obrigações ou sanções estabelecidas pelo Edital, pelo Contrato ou pela legislação aplicável.

1.3. A avaliação por parte da CONTRATANTE resultará em um FATOR DE ACEITAÇÃO dos serviços prestados que poderá ocasionar descontos proporcionais ao pagamento.

1.4. A CONTRATADA se obriga a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos nos itens na tabela abaixo. O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste ANS poderá ensejar, além das sanções administrativas previstas no Edital e/ou Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

1.5. Serão parâmetros de avaliação do atendimento:

I- Agilidade no atendimento.

II- Agilidade no retorno de e-mails / telefone.

III- Agilidade no retorno de consultas de viabilidade (caso haja).

IV- Agilidade no retorno da solicitação.

1.6. Serão parâmetros de avaliação da postura/comportamento:

I- Educação e atenção.

II- Comunicação clara e objetiva.

III- Proatividade em resoluções e oferta de soluções para problemas e conflitos.



EMPRESA DE CINEMA E AUDIOVISUAL DE SÃO PAULO S.A.

Parâmetro de pontuação para definição do FATOR DE ACEITAÇÃO

Avaliação do Serviço Prestado		
Média das notas recebidas	Status	Fator de Aceitação
9 a 10	Previsto	Pagamento de 100% do valor da fatura
8 a 9	Abaixo do Previsto	Desconto de 01% do valor da fatura
7 a 8	Abaixo do Previsto	Desconto de 02% do valor da fatura
6 a 7	Abaixo do Previsto	Desconto de 03% do valor da fatura
5 a 6	Abaixo do Previsto	Desconto de 04% do valor da fatura
Abaixo de 5	Inaceitável	Desconto de 05% do valor da fatura e aplicação de sanção contratual

1.7. Sem prejuízo dos descontos aplicáveis ao pagamento de acordo com o FATOR DE ACEITAÇÃO previsto na tabela acima, o pagamento devido à CONTRATADA poderá sofrer glosas e reduções nas seguintes hipóteses:

- I-** Não produzirem os resultados esperados ou não terem sido executados com a qualidade mínima exigida.
- II-** Deixarem de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- III-** Os quantitativos apurados não corresponderem à situação real.