

ANEXO IX – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Metodologia de avaliação da qualidade e aceite do objeto executado:

1.1. Acordo de Nível de Serviço

I - Finalidade: Garantir a qualidade dos Serviços de Treinamentos (item 05 de cada lote).

II - Periodicidade: eventual, ao final do treinamento contratado, para fins de ateste de Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo

III - Início da medição: Imediatamente após a entrega do Relatório de Cumprimento do serviço de treinamento pela Contratada.

IV - Mecanismo de cálculo: Os servidores participantes farão avaliação do curso com atribuição de grau, conforme os percentuais indicados abaixo:

- a) I (insatisfatório) – 0 a 25%;
- b) R (regular) – 25 a 50%;
- c) B (bom) – 50 a 75%;
- d) MB (muito bom) – 75 a 100%.

V - Sanções

- a) A Comissão de Fiscalização de Contrato atestará a Nota Fiscal do treinamento realizado, sem aplicação de glosa, se no mínimo 60% das avaliações indicarem os graus B (bom) e/ou MB (muito bom).
- b) A Comissão de Fiscalização de Contrato poderá aplicar alternativamente glosa de 2% sobre o valor da Nota Fiscal se 50% das avaliações indicarem o grau R (regular).
- c) A Comissão de Fiscalização de Contrato poderá aplicar alternativamente glosa de 5% sobre o valor da Nota Fiscal se 50% das avaliações indicarem o grau I (insatisfatório).
- d) Qualquer descumprimento do Acordo de Nível de Serviço poderá implicar as sanções previstas na Lei de Licitações e Contratos.
- e) Ficam resguardadas todas as sanções administrativas previstas na Lei de Licitações e Contratos.