ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA - SEPU

ANEXO 06
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - SLA
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

OBJETO

A presente contratação tem por finalidade a formação de Sistema de Registro de Preços (SRP) para eventual e futura contratação de empresa especializada na prestação continuada de serviços de monitoramento urbano inteligente, dotados de tecnologia de reconhecimento facial e coleta e reconhecimento de imagens e dados veiculares, mediante locação de solução tecnológica integrada, no âmbito das ações municipais voltadas ao desenvolvimento de Cidades Inteligentes, compreendendo o fornecimento da infraestrutura tecnológica necessária, o licenciamento dos softwares, a instalação dos equipamentos, o suporte técnico permanente, a manutenção preventiva e corretiva, as atualizações tecnológicas, o armazenamento e o processamento dos dados gerados, bem como a mão de obra técnica necessária à implantação, à sustentação, à manutenção e à evolução da solução, permanecendo a operação da Central Integrada de Monitoramento a cargo exclusivo de agentes públicos municipais, para atendimento às demandas de monitoramento urbano de todo o Município de Chapecó.

1. FINALIDADE

Este Acordo de Nível de Serviços estabelece os indicadores, as metas, os métodos de aferição e os critérios de adequação do pagamento aplicáveis à execução do contrato, na forma dos critérios de medição e pagamento previstos no Termo de Referência, e integra o instrumento convocatório para todos os fins. Este Acordo constitui o Instrumento de Medição de Resultado referido no item 12.5 do Estudo Técnico Preliminar, e seus indicadores e metas prevalecem para fins de medição e pagamento.

A finalidade do instrumento é vincular a remuneração ao serviço efetivamente prestado, de modo objetivo e previamente conhecido por ambas as partes, assegurando à Administração a continuidade do monitoramento urbano e à contratada a previsibilidade das condições de aferição de seu desempenho.

2. NATUREZA DA GLOSA

As reduções de pagamento previstas neste Acordo têm natureza de adequação da remuneração ao serviço efetivamente disponibilizado, e não de sanção administrativa. Não se confundem, portanto, com as penalidades previstas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, que dependem de processo próprio e podem ser aplicadas cumulativamente quando presentes seus pressupostos.

A aplicação de glosa será precedida de comunicação formal à contratada, com discriminação das ocorrências, dos períodos apurados e dos valores correspondentes, assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação, cujas razões serão apreciadas de forma fundamentada antes da liquidação da despesa.

3. CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

Os chamados serão classificados pela fiscalização, no momento da abertura, segundo os níveis de severidade abaixo. Os prazos são contados do registro do chamado no canal de atendimento disponibilizado pela contratada.

Nível	Situação caracterizadora	Atendimento remoto	Atendimento presencial	Solução definitiva
S1 — Crítica	Indisponibilidade total da plataforma central de gerenciamento; indisponibilidade simultânea de 10% ou mais dos pontos de monitoramento; interrupção do serviço de gravação; perda ou corrupção de dados armazenados	30 minutos	4 horas	8 horas
S2 — Alta	Indisponibilidade individual de ponto de monitoramento; falha nas funcionalidades de reconhecimento facial ou de leitura veicular em ponto específico; falha de gravação de ponto isolado	1 hora	8 horas	24 horas
S3 — Média	Degradação de desempenho sem indisponibilidade; falha em terminal de comunicação digital; falha em funcionalidade acessória da plataforma	4 horas úteis	24 horas úteis	72 horas úteis
S4 — Baixa	Solicitações de configuração, parametrização, extração de relatórios, ajustes de perfis de acesso e demais demandas sem impacto operacional	8 horas úteis	Conforme agendamento	5 dias úteis

Os prazos dos níveis S1 e S2 são contados em horas corridas, em regime ininterrupto, considerada a natureza do serviço de segurança pública. Os prazos dos níveis S3 e S4 são contados em horas e dias úteis, no horário de expediente da CONTRATANTE.

3.1. A reclassificação de severidade somente poderá ocorrer mediante justificativa técnica aceita pela fiscalização, registrada no histórico do chamado.
3.2. Considera-se atendimento presencial o comparecimento de equipe técnica habilitada ao local da ocorrência, e solução definitiva o restabelecimento pleno da funcionalidade afetada, não se admitindo o encerramento de chamado mediante solução paliativa sem anuência expressa da fiscalização.
3.3. A contratada disponibilizará canal de abertura de chamados em regime compatível com a operação ininterrupta do sistema, com emissão de protocolo, registro de data e hora e acesso da CONTRATANTE ao histórico completo.

4. INDICADORES E METAS

Cód.	Indicador	Meta mensal	Forma de aferição
IND-01	Disponibilidade da plataforma central de gerenciamento, correlação e despacho	≥ 99,5%	Monitoramento automatizado, descontados os períodos de manutenção programada aprovada
IND-02	Disponibilidade individual de cada ponto de monitoramento	≥ 98,0%	Registro automatizado de status por ponto, auditável pela CONTRATANTE
IND-03	Disponibilidade do serviço de gravação e integridade da retenção mínima contratada	≥ 99,0%	Verificação automatizada de gravação e amostragem mensal de recuperação de imagens
IND-04	Taxa de acerto de leitura e reconhecimento (OCR/LPR e reconhecimento facial)	Conforme percentuais fixados no Anexo 01 – Especificação Técnica dos Itens e Serviços, inclusive por faixa etária, gênero e tonalidade de pele para o reconhecimento facial	Amostragem mensal conduzida pela fiscalização, com metodologia documentada antes do início da operação; resultado por segmento demográfico consolidado semestralmente (ETP, item 19.11)

IND-05	Cumprimento dos prazos de atendimento previstos no item 3	≥ 95% dos chamados	Relatório de chamados, com data e hora de abertura, atendimento e encerramento
IND-06	Prazo de reposição de equipamento danificado, furtado ou depredado	72 horas	Registro de ocorrência e comprovação da reposição
IND-07	Comunicação de incidente de segurança da informação ou de dados pessoais à CONTRATANTE	100% em até 24 horas do conhecimento	Registro do incidente e da comunicação (ETP, item 19.10)
IND-08	Eliminação de dados nos prazos de retenção por categoria	100%	Relatório de eliminação por categoria de dado e verificação amostral (ETP, item 19.6)

4.1. A disponibilidade é apurada mensalmente, por ponto e por serviço, mediante a razão entre o tempo de efetivo funcionamento e o total de horas do mês de referência. A apuração é individual por ponto, vedada a compensação entre unidades. Cada unidade passa a integrar a apuração a partir do seu aceite individual, inclusive as liberadas posteriormente com base no saldo da Ata de Registro de Preços.
4.2. Serão descontados da apuração os períodos de manutenção programada previamente comunicados com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e aprovados pela fiscalização, limitados a 4 (quatro) horas mensais e realizados preferencialmente em horário de menor demanda operacional.

5. HIPÓTESES DE EXCLUSÃO

Não serão computados como indisponibilidade, para fins de glosa, os períodos decorrentes de:

- interrupção do fornecimento de energia elétrica pela concessionária local, comprovada por registro da distribuidora, ressalvados os pontos dotados de sistema de contingência energética contratado;
- falha comprovada em infraestrutura de terceiros não contratada nem subcontratada pela contratada;
- ação ou omissão da CONTRATANTE ou de seus agentes, incluindo negativa ou atraso de acesso aos locais de instalação;
- caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados;
- manutenção programada aprovada, nos limites do item 4.2;
- vandalismo, furto ou roubo do equipamento instalado, durante o prazo de reposição fixado no indicador IND-06.
- indisponibilidade de câmera legada decorrente de defeito do próprio equipamento, que permanece sob responsabilidade da CONTRATANTE, ressalvadas as falhas de integração, licenciamento ou software, que são da contratada.

A exclusão prevista na última hipótese alcança apenas o período de reposição. Persiste integralmente a obrigação da contratada de repor o equipamento às suas expensas, na forma prevista no Termo de Referência, sendo o descumprimento do prazo de reposição objeto de glosa autônoma.
5.1. O ônus de demonstrar a ocorrência de hipótese de exclusão é da contratada, que deverá apresentar a comprovação no relatório mensal de níveis de serviço. As hipóteses de exclusão observam a alocação de riscos da seção VI do Anexo 04 – Mapa de Riscos e Matriz de Alocação de Riscos.

6. CRITÉRIOS DE ADEQUAÇÃO DO PAGAMENTO

6.1. Glosa por indisponibilidade

A indisponibilidade de ponto de monitoramento, de licenciamento ou de serviço acarretará a redução proporcional do valor mensal do respectivo item, calculada pela fórmula:

Glosa = (Valor mensal do item ÷ Quantidade contratada do item ÷ Horas do mês) × Horas de indisponibilidade apuradas

A fórmula assegura que a Administração remunere exclusivamente o período em que o serviço esteve efetivamente disponível, sem caráter punitivo e sem necessidade de arbitramento.

6.2. Glosa por descumprimento de prazo de atendimento

O descumprimento dos prazos previstos no item 3 acarretará glosa incidente sobre o valor mensal do item afetado, nos seguintes percentuais, por chamado:

- nível S1: 3% por cada período de 4 (quatro) horas de atraso;
- nível S2: 2% por cada período de 8 (oito) horas de atraso;
- nível S3: 1% por cada período de 24 (vinte e quatro) horas úteis de atraso;
- nível S4: 0,5% por cada período de 2 (dois) dias úteis de atraso.

6.3. Fator de conformidade mensal

Apurados os indicadores do item 4, será calculado o índice de conformidade mensal, correspondente à média dos percentuais de atingimento de cada indicador, aplicando-se o seguinte fator ao valor da fatura:

Índice de conformidade apurado	Percentual do valor mensal a faturar	Providência adicional
Igual ou superior a 95%	100%	Nenhuma
De 90% a 95% (exclusive)	97%	Registro em histórico de gerenciamento
De 85% a 90% (exclusive)	94%	Notificação formal e apresentação de plano de ação em 5 dias úteis
Inferior a 85%	90%	Notificação formal e instauração de procedimento para apuração de responsabilidade

6.4. Limites e cumulatividade

6.4.1. A glosa por indisponibilidade do item 6.1 corresponde ao serviço não prestado e não se sujeita a limite. As glosas por descumprimento de prazo (item 6.2) e o fator de conformidade (item 6.3) são cumulativos entre si, observado o limite máximo de 30% (trinta por cento) do valor mensal faturado.

6.4.2. O atingimento do limite previsto no item anterior, ou a apuração de índice de conformidade inferior a 85% por 3 (três) meses consecutivos ou 4 (quatro) alternados no período de 12 (doze) meses, caracteriza inexecução parcial do contrato e enseja a instauração de procedimento para apuração de responsabilidade, na forma dos arts. 137 e 156 da Lei nº 14.133/2021.

6.4.3. Durante os primeiros 30 (trinta) dias contados do Termo de Recebimento Definitivo da Implantação, correspondentes ao período de estabilização da solução, os indicadores serão apurados e reportados para fins de acompanhamento, sem aplicação de glosa, salvo na hipótese de indisponibilidade total da plataforma central.

6.4.4. As unidades liberadas posteriormente com base no saldo da Ata não terão novo período de estabilização, aplicando-se a glosa desde o seu aceite individual.

7. MEDIÇÃO E RELATÓRIO MENSAL

7.1. A contratada apresentará, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, relatório referente ao mês anterior, contendo, no mínimo: disponibilidade apurada por ponto e por serviço; relação completa dos chamados, com severidade, datas e horários de abertura, atendimento e encerramento; ocorrências de indisponibilidade e respectivas causas; hipóteses de exclusão invocadas, com a comprovação correspondente; e memória de cálculo das glosas aplicáveis.
7.2. A fiscalização disporá de 5 (cinco) dias úteis para validar o relatório, o que corresponde ao recebimento provisório (art. 140, II, "a", da Lei nº 14.133/2021), podendo requisitar acesso direto às ferramentas de monitoramento, promover verificações por amostragem e solicitar esclarecimentos.
7.3. A contratada disponibilizará à CONTRATANTE acesso permanente e em tempo real aos painéis de monitoramento de disponibilidade e de chamados, assegurando que a apuração dos indicadores seja auditável de forma independente.
7.4. Havendo divergência entre a apuração da contratada e a da fiscalização, prevalecerá esta última, assegurada a manifestação prévia da contratada e a decisão fundamentada da autoridade competente.
7.5. A nota fiscal será emitida somente após a validação do relatório e o recebimento definitivo pelo gestor do contrato, em até 10 (dez) dias úteis (art. 140, II, "b"), pelo valor já ajustado pelas glosas apuradas, evitando a emissão de documento fiscal em valor divergente do efetivamente devido.
7.6. Somente serão faturadas as unidades aceitas e efetivamente disponíveis no período, de forma proporcional aos dias de disponibilidade. O pagamento observará o prazo e as condições do Termo de Referência.

8. REVISÃO DOS INDICADORES

8.1. Os indicadores e as metas poderão ser revistos, por acordo entre as partes e mediante termo aditivo ou apostilamento, conforme o caso, quando a evolução tecnológica da solução, a ampliação do parque monitorado ou a experiência de execução demonstrarem sua inadequação, vedada a revisão que importe redução do nível de serviço sem contrapartida econômica correspondente.
8.2. A revisão será precedida de análise técnica fundamentada, registrada no processo de gestão contratual.