



## ANEXO H – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

**Processo Administrativo nº:** \_\_\_\_\_

**Modalidade:** Licitação – Contratação de empresa especializada para serviço de implantação de redutores de velocidade dos tipos: travessia elevada/traffic calming e ondulações transversais

**Contratante:** Niterói Trânsito S/A – NITTRANS

**Contratada:** \_\_\_\_\_

### 1. OBJETO

Estabelecer os níveis de serviço, metas de desempenho, prazos, padrões técnicos e penalidades aplicáveis à **contratação de empresa especializada para implantação de redutores de velocidade dos tipos Travessia Elevada/Traffic Calming e Ondulação Transversal**, com fornecimento de materiais, conforme normas técnicas vigentes no Município de Niterói – RJ, demandas da NITTRANS, Lei Federal nº 13.303/2016, Regulamento Interno de Licitações e Contratos e demais regulamentações aplicáveis.

### 2. ESCOPO DO SERVIÇO

A contratada deverá executar:

- Implantação de **Travessias Elevadas/Traffic Calming e Ondulações Transversais**, conforme especificações da NITTRANS;
- Fornecimento de todos os materiais, insumos, equipamentos e mão de obra necessária;
- Execução conforme normas ABNT, Resoluções do CONTRAN, legislação municipal e padrões técnicos vigentes;
- Instalação da sinalização horizontal e vertical correlata;



- Limpeza da área de intervenção e recomposição da via após a execução.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS

- Materiais e insumos com certificação de conformidade;
- Geometria e dimensões conforme projeto executivo ou padrões NITTRANS;
- Pintura com tinta termoplástica ou epóxi refletiva, quando aplicável;
- Garantia mínima de **12 (doze) meses** para materiais e serviços.

### 4. ÍNDICE DE REAJUSTE

O valor contratual será reajustado anualmente pelo Índice Nacional de Custo da Construção – Mercado (INCC-M), ou outro que venha a substituí-lo, conforme autorizado pela Lei nº 13.303/2016 e pelo RILC/NITTRANS.

### 5. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (KPIS)

Nº	Indicador	Meta / Nível de Serviço	Forma de Medição	Periodicidade
1	<b>Tempo de mobilização</b> após OS	Máx. <b>3 dias úteis</b>	Dias entre OS e início da execução	Por OS
2	<b>Prazo de execução</b> por unidade	Travessia Elevada: <b>5 dias úteis</b> ; Ondulação: <b>3 dias úteis</b>	Contagem a partir do início da obra	Por OS
3	<b>Conformidade técnica</b>	≥ <b>98%</b> sem retrabalho	Vistoria da NITTRANS	Mensal
4	<b>Integridade da sinalização</b> na entrega	100% instalada e funcional	Vistoria da NITTRANS	Por OS
5	<b>Atendimento a chamados corretivos</b>	Máx. <b>48h</b> após solicitação	Registro de chamado	Por ocorrência



Nº	Indicador	Meta / Nível de Serviço	Forma de Medição	Periodicidade
6	Segurança no trabalho	0 (zero) ocorrências graves	Relatório de segurança	Mensal

## 6. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

- Vistorias técnicas pela fiscalização da NITTRANS;
- Emissão de relatório de conformidade por OS;
- Retrabalho sem ônus à contratante em caso de não conformidade;
- Consolidação mensal de desempenho.

## 7. PENALIDADES

As penalidades aplicam-se sem prejuízo das previstas nos arts. 82 a 84 da Lei nº 13.303/2016 e no RILC/NITTRANS.

Falha	Penalidade
Mobilização > 3 dias úteis	Multa de 1% do valor da OS/dia
Execução acima do prazo máximo	Multa de 0,5% do valor da OS/dia
Conformidade técnica < 98%	Desconto proporcional
Chamados corretivos fora do prazo	Multa de 2% do valor da OS
Ocorrência grave de segurança	Advertência formal e possibilidade de rescisão



## 8. RELATÓRIOS E COMUNICAÇÃO

A contratada deverá apresentar:

- Relatório fotográfico antes, durante e após cada execução;
- Relatório semanal de andamento;
- Relatório mensal consolidado com:
  - Quantidade de unidades implantadas;
  - Ocorrências e correções efetuadas.

## 9. GARANTIA E SUPORTE

- Garantia de 12 meses para serviços e materiais;
- Correção de defeitos no prazo máximo de 72 horas após notificação;
- Responsabilidade integral por danos causados à via ou a terceiros.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

- Este SLA é parte integrante do Termo de Referência e do Contrato;
- O descumprimento reiterado dos níveis de serviço poderá ensejar rescisão contratual por inexecução, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do RILC/NITTRANS;
- Casos omissos serão resolvidos pela NITTRANS, observando a legislação vigente.

