

ANEXO 10
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Os serviços a serem executados deverão adotar os parâmetros de qualidade descritos na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento das necessidades do projeto do passaporte Cultural
Meta a cumprir	100% dos serviços executados e adequados ao uso e a perspectiva da Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Estado do Rio de Janeiro..
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme Tabela – Fatores de Avaliação
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Secretaria e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Trimestral
Faixas de ajustes no pagamento	- 0 a 3 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura. - 4 a 6 ocorrências = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura. - 7 a 9 ocorrências = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura. - 10 a 12 ocorrências = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências no trimestre refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Sanções	A existência de mais de 13 (treze) ocorrências, inclusive, considerar-se-á como atingida 5% da meta, caracterizar-se-á inexecução parcial ou rescisão. Recebimento de 5% da fatura.