

APÊNDICE H**NÍVEIS DE SERVIÇO**

CONCESSÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E REALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXPLORAÇÃO DO SISTEMA RODOVIÁRIO DO LOTE DENOMINADO NOROESTE

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Neste APÊNDICE são previstos os níveis de serviço ideais a serem atendidos pela CONCESSIONÁRIA. Os níveis de serviço aqui indicados têm seu espaço de tolerância regrados nos ANEXOS 3 e 11.
- 1.1.1. Para os níveis de serviço sem correspondência no APÊNDICE C, também foram descritos, quando aplicável, os requisitos e as gradações de operacionalidade. Caso as gradações não sejam aceitáveis do ponto de vista de nível de serviço, estarão expressamente tipificadas no ANEXO 11.
- 1.2. A CONCESSIONÁRIA sujeitar-se-á a penalidades pelo descumprimento dos níveis de serviço nos exatos termos dispostos no ANEXO 11, portanto, salienta-se que a CONCESSIONÁRIA deverá dimensionar e gerir seus recursos, por sua conta e risco, a fim de atender aos níveis de serviços e obrigações dispostos em CONTRATO.
- 1.3. Para os fins previstos no CONTRATO, define-se:
- 1.3.1. **Operacionalidade de um equipamento ou sistema.** Capacidade de funcionar adequadamente, atendendo, integralmente e simultaneamente, a todos os requisitos funcionais que constam dos ANEXOS 5, 6 e 7 e às regras estabelecidas pelas especificações técnicas aplicáveis e vigentes.
- 1.3.2. **Equipamento ou sistema inoperante ou não operacional.** Aquele que não cumpre todos os requisitos de operacionalidade estabelecidos.
- 1.3.3. **Equipamento operacional.** Aquele que cumpre todos os requisitos de operacionalidade estabelecidos.
- 1.3.4. **Inoperância de equipamentos.** Nos casos em que houver inoperância de equipamentos em virtude de manutenção e/ou procedimentos de certificação programadas e previamente comunicadas à ARTESP, devem ser atendidos os procedimentos, prazos e demais condições formalmente estabelecidas pela ARTESP e PODER CONCEDENTE.
- 1.3.5. Quando for detectado equipamento ou sistema com falhas críticas, complexas e sistêmicas com impacto relevante à operação, a CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informar à ARTESP.

2. NÍVEIS DE SERVIÇO OPERACIONAIS

ESCOPO	NÍVEL DE SERVIÇO
Posto SAU	<ul style="list-style-type: none">Deverão ser fornecidos serviços previstos em CONTRATO inteiramente gratuitos, operando durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive nos fins de semana e feriados, durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO.
Serviço de Guincho	<ul style="list-style-type: none">Tempo de chegada ao local de atendimento: 30 (trinta) minutos em 90% (noventa por cento) dos atendimentos; nos 10% (dez por cento) restantes não poderá passar de 60 (sessenta) minutos.

Serviço de APH	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de chegada ao local de atendimento: 10 (dez) minutos em 90% (noventa por cento) dos atendimentos; nos 10% (dez por cento) restantes não poderá passar de 20 (vinte) minutos.
Serviço de Inspeção de Tráfego	<ul style="list-style-type: none"> Tempo médio de circulação (definido como o intervalo de tempo necessário para cada unidade móvel passar pelo mesmo ponto de seu subtrecho) que, no período noturno (entre às 18:00h e às 6:00h), não poderá ser superior a 90 (noventa) minutos, em condições normais de operação. No caso de condições meteorológicas adversas, deverá também circular no período diurno, não podendo ser superior a 90 (noventa) minutos. Durante o período diurno (entre às 6:00h e às 18:00h), o Serviço de Inspeção de Tráfego poderá ser realizado por meio do Sistema de Monitoração de Tráfego por CFTV, caso este sistema seja aprovado pela ARTESP para esta finalidade específica, observados os demais níveis de serviço deste APÊNDICE. Não serão computados no tempo médio de circulação, os tempos em que os veículos de Serviço de Inspeção de Tráfego estiverem atendendo alguma ocorrência no SISTEMA RODOVIÁRIO. Caso seja detectado mais de um evento que demande o veículo de inspeção de tráfego no mesmo subtrecho, o CCO deverá acionar outro veículo para atendimento da ocorrência. Serão admitidos até 5% (cinco por cento) dos eventos da amostragem com tempos de circulação superiores aos 90 (noventa) minutos em condições normais de operação. Enquanto o Sistema de Monitoração de Tráfego por CFTV e a funcionalidade de análise inteligente de vídeo (IVA) não estiverem implantados e atendendo integralmente todos os requisitos estabelecidos no ANEXO 5, a CONCESSIONÁRIA deverá executar, diuturnamente, no segmento rodoviário correspondente, o Serviço de Inspeção de Tráfego por meio de unidades móveis, cuja circulação, em condições normais de operação, não ultrapasse 90 (noventa) minutos.
Serviço de Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de chegada ao local de atendimento: 30 (trinta) minutos em 90% (noventa por cento) dos atendimentos; nos 10% (dez por cento) restantes não poderá passar de 60 (sessenta) minutos.
Serviço de Apreensão de Animais na Faixa de Domínio da Rodovia	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de chegada ao local de atendimento: em até 60 (sessenta) minutos.
Serviço de Combate a Incêndio	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de chegada ao local de atendimento: em até 60 (sessenta) minutos.
Sistema de Arrecadação	<ul style="list-style-type: none"> O sistema deve apresentar 100% (cem por cento) de operacionalidade. Para isso, a CONCESSIONÁRIA deve contar com equipamentos ou partes vitais dos sistemas de reserva para substituição imediata. Deverá, também, existir equipe técnica em sistema de plantão 24 (vinte e quatro) horas para proceder a imediata substituição ou reparo de equipamentos com problemas. Tempo de Espera na fila, deve ser computado, acionando o cronômetro quando o veículo pesquisado se posicionar atrás do último veículo na fila; o final da cronometragem se dará quando este veículo se posicionar

	<p>junto à cabine: não superior a 1 (um) minuto em 85% das fiscalizações efetuadas. Nos 15% restantes o tempo não deverá exceder 3 (três) minutos, no primeiro ano de operação da PRAÇA DE PEDÁGIO e de 2 (dois) minutos, nos anos subsequentes.</p>
Sistema de Pesagem	<ul style="list-style-type: none"> • Deverão ser fornecidos serviços e infraestrutura prevista em CONTRATO, operando durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive fins de semana e feriados, durante todo o período de CONCESSÃO (Postos Gerais de Fiscalização, Sistema de Pesagem em movimento, Agente Remoto e periféricos). • No sistema de pesagem e movimento, deverão ser verificados 100% dos veículos sujeitos à fiscalização. • Tempo de pesagem, contado entre o posicionamento do veículo na plataforma da balança e sua saída, nos casos em que o veículo atende à regulamentação pertinente, não deve ser superior a 36 (trinta e seis) segundos. • Tempo de percurso no posto de pesagem, contado entre o acesso do veículo ao posto de fiscalização e sua saída, para veículos que atendam a regulamentação pertinente, suficiente para evitar a formação de rabo de fila na pista de rolamento, sob risco da Concessionária de expandir, a suas expensas, a capacidade do PGF. • No subsistema de pesagem móvel, deverão ser verificados 100% dos veículos sujeitos por lei à fiscalização, em condições normais de operação.
Sistema de Controle de Velocidade Fixo	<ul style="list-style-type: none"> • Deverão operar todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, 24 (vinte e quatro) horas por dia. Quando este período não for observado pela CONCESSIONÁRIA, será registrado o tempo diário de inoperância, para fins de cálculo do tempo de inoperância mensal. O ponto fixo de controle de velocidade não deve apresentar somatório dos tempos de inoperância maior que 8 (oito) horas durante o período de um mês. • Manter Índice Mensal de Aproveitamento dos registros de infração acima do limite mínimo exigido pelo PODER CONCEDENTE. • Manter a regularidade da sequência numérica dos registros de infração; • Inserir informações corretas no <i>datacheck</i> e nos nomes dos arquivos dos registros de infração
Sistema de Controle de Velocidade Portátil	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a certificação dos equipamentos de controle de velocidade e enviar cópias dos Certificados de Verificação emitidos pelo órgão competente, nos prazos e condições estipulados pela ARTESP.

Sistema de Radiofonia	<ul style="list-style-type: none">Operacionalidade do Sistema de Radiofonia (Estações Fixas, Móveis e Portáteis) deve ser de 97% (noventa e sete por cento), por equipamento, no período de um mês.Operacionalidade do Sistema de Radiofonia (Estações Repetidoras) deve ser de 97% (noventa e sete por cento), por estação, no período de um mês.
Sistema de Transmissão de Dados	<ul style="list-style-type: none">Operacionalidade do Sistema de Transmissão de Dados deve ser de 100% (cem por cento).Quando for detectado equipamento ou sistema com falhas críticas, complexas e sistêmicas com impacto relevante à operação, a CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informar à ARTESP.
CCO	<ul style="list-style-type: none">O CCO deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive fins de semana e feriados.Quando for detectado equipamento ou sistema com falhas críticas, complexas e sistêmicas com impacto relevante à operação, a CONCESSIONÁRIA deverá, no prazo máximo de 2 (duas) horas, informar à ARTESP
Sistema de Comunicação com o Usuário Tipo Telefone de Emergência (Call Box)	<ul style="list-style-type: none">Índice de Operacionalidade (disponibilidade) igual ou superior a 90% (noventa por cento).
Sistema de Comunicação com o Usuário via rede de dados sem fio	<ul style="list-style-type: none">O Índice de Desempenho, nos termos descritos no ANEXO 5, deve ser igual ou superior a 90% (noventa por cento);O Índice de Disponibilidade, nos termos descritos no ANEXO 5, deve ser igual ou superior a 90% (noventa por cento);
Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMVs) do tipo fixo	<ul style="list-style-type: none">Os PMVs devem permanecer ligados 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive fins de semana e feriados, veiculando mensagens de forma permanente.Cada PMV deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% (noventa e sete por cento) da quantidade total de horas em um mês.
Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMVs) do tipo móvel	<ul style="list-style-type: none">A qualquer momento, todos os equipamentos existentes deverão estar operacionais e prontos para a utilização.
Sistema de Sensoriamento de Tráfego	<ul style="list-style-type: none">Cada sensor de tráfego deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% (noventa e sete por cento) da quantidade total de horas em um mês.
Sistema de Monitoração de Tráfego por CFTV	<ul style="list-style-type: none">Cada equipamento CFTV (câmera) deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% (noventa e sete por cento) da quantidade total de horas em um mês.