

## **APÊNDICE H**

### **NÍVEIS DE SERVIÇO OPERACIONAIS**

**CONCESSÃO PATROCINADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE OPERAÇÃO, MANUTENÇÃO E REALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXPLORAÇÃO DO SISTEMA RODOVIÁRIO DO LOTE DENOMINADO RODOANEL NORTE**

## 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 neste CONTRATO, define-se:

1.3.1. **Operacionalidade de um equipamento ou sistema.** Capacidade de funcionar adequadamente, atendendo, de forma integral e simultaneamente, a todos os requisitos funcionais que constam nos 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
<b>Equipamentos de Atendimento Remoto de Posto SAU</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Equipamentos em operação durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, com substituição imediata por atendente presencial em caso de falha do equipamento (por qualquer motivo), ou parada programada;</li></ul>
<b>Sistema de Controle de Velocidade Fixo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>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;</li><li>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;</li><li>Manter Índice Mensal de Aproveitamento dos registros de infração</li></ul>

	<p>acima do limite mínimo exigido pelo PODER CONCEDENTE.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Manter a regularidade da sequência numérica dos registros de infração;</li><li>• Inserir informações corretas no datacheck e nos nomes dos arquivos dos registros de infração</li></ul>
<b>Sistema de Controle de Velocidade Estático</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>
<b>Sistema de Radiofonia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Operacionalidade do Sistema de Radiofonia (Estações Repetidoras) deve ser de 97% (noventa e sete por cento), por estação, no período de um mês.</li></ul>
<b>Sistema de Transmissão de Dados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operacionalidade do Sistema de Transmissão de Dados deve ser de 100% (cem por cento).</li><li>• 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.</li></ul>
<b>CCO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• CCO deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive finais de semana e feriados.</li><li>• 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</li></ul>
<b>Sistema de Comunicação com o Usuário (call box)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A qualquer momento, 90% (noventa por cento) das caixas de chamada instaladas pela concessionária devem estar em operação.</li></ul>
<b>Sistema de Comunicação com o Usuário via rede sem fio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O Índice de Desempenho, nos termos descritos no Anexo 05 ao Contrato, deve ser igual ou superior a 90% (noventa por cento);</li><li>• O Índice de Disponibilidade, nos termos descritos no Anexo 05 ao Contrato, deve ser igual ou superior a 90% (noventa por cento);</li></ul>
<b>Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMVs) do tipo fixo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Os PMVs devem permanecer ligados 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive fins de semana e feriados, veiculando mensagens de forma permanente.</li><li>• Operacionalidade de 97% (noventa e sete por cento), com base na quantidade total de horas em um mês.</li></ul>
<b>Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMVs) do tipo móvel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A qualquer momento, todos os equipamentos existentes deverão estar operacionais e prontos para a utilização.</li></ul>
<b>Sistema de Sensoriamento de Tráfego</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operacionalidade de 97% (noventa e sete por cento), com base na quantidade total de horas em um mês.</li></ul>
<b>Sistema de Monitoração de Tráfego por CFTV</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operacionalidade de 97% (noventa e sete por cento), com base na quantidade total de horas em um mês.</li></ul>