

APÊNDICE D**NÍVEIS DE SERVIÇO OPERACIONAIS**

**CONCESSÃO PATROCINADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CONSTRUÇÃO, OPERAÇÃO,
MANUTENÇÃO E REALIZAÇÃO DOS INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A EXPLORAÇÃO
DO TÚNEL IMERSO SANTOS-GUARUJÁ**

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 A, 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 ao CONTRATO.
- 1.2. A CONCESSIONÁRIA sujeitar-se-á a penalidades pelo descumprimento dos níveis de serviço nos exatos termos dispostos no ANEXO 11 do CONTRATO, 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, integralmente e simultaneamente, a todos os requisitos funcionais que constam nos ANEXOS 5, 6 e 7 ao CONTRATO 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 AGÊNCIA REGULADORA, devem ser atendidos os procedimentos, prazos e demais condições formalmente estabelecidas pela AGÊNCIA REGULADORA 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 AGÊNCIA REGULADORA.

2. NÍVEIS DE SERVIÇO OPERACIONAIS

ESCOPO	NÍVEL DE SERVIÇO
Serviço de Guincho	<ul style="list-style-type: none">Tempo de chegada ao local de atendimento: em até 20 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: em até 10 minutos em 90% (noventa por cento) dos atendimentos; nos 10% (dez por cento) restantes não poderá passar de 20 (vinte) minutos.
Serviço de Socorro Mecânico	<ul style="list-style-type: none">Tempo de chegada ao local de atendimento: em até 20 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	<ul style="list-style-type: none">Tempo de chegada ao local de atendimento: em até 40 minutos
Serviço de Combate a Incêndio	<ul style="list-style-type: none">Tempo de chegada ao local de atendimento: em até 30 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.
Sistema de Controle de Velocidade	<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 AGÊNCIA REGULADORA; 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 período de inoperância, para fins de cálculo do tempo de inoperância mensal. O ponto fixo de controle de velocidade não deve apresentar 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 datacheck e nos nomes dos arquivos dos registros de infração
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 AGÊNCIA REGULADORA.
CCO	<ul style="list-style-type: none"> CCO deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive finais 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 AGÊNCIA REGULADORA.
Sistema de Painéis de Mensagens Variáveis (PMVs)	<ul style="list-style-type: none"> Cada PMV deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês. Os PMVs devem permanecer ligados 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive fins de semana e feriados, veiculando mensagens de forma permanente.
Sistema de Balizamento de Faixas	<ul style="list-style-type: none"> Cada equipamento deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês.
Sistema de Cancela Automática	<ul style="list-style-type: none"> Cada equipamento deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês.

Sistema de Comunicação de Emergência com o Usuário	<ul style="list-style-type: none"> • Cada equipamento deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês.
Sistema de Megafonia/Sonorização	<ul style="list-style-type: none"> • Cada equipamento deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês.
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);
Sistema de Sensoriamento de Tráfego	<ul style="list-style-type: none"> • Cada sensor de tráfego deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês.
Sistema de Controle de Tempo de Percurso	<ul style="list-style-type: none"> • Cada equipamento de reconhecimento de placa (OCR) deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% 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% da quantidade total de horas em um mês.
Equipamentos de atendimento remoto	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Sistema de detecção e alarme de incêndio	<ul style="list-style-type: none"> • Operacionalidade do Sistema 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 AGÊNCIA REGULADORA.
Sistema de Cancela Automática	<ul style="list-style-type: none"> • Cada equipamento deve permanecer em operação por, no mínimo, 97% da quantidade total de horas em um mês.
Sistema de ventilação	<ul style="list-style-type: none"> • Operacionalidade do Sistema 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 AGÊNCIA REGULADORA.
Sistema de Supervisão e Controle	<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.
Sistema de Controle de Fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> • Todos os equipamentos/subsistemas que compõem o sistema devem apresentar 99,5% (noventa e nove inteiros e cinco décimos por cento) de operacionalidade.