

Concurso Público Nº 49/IP Santarem/2022

**Prestação de serviços de viagens, transportes aéreos, aluguer
de viaturas e alojamento
para o Instituto Politécnico de Santarém**

**Anexo B - Níveis de serviço
e sanções por incumprimento**

CADERNO DE ENCARGOS

ANEXO II – NÍVEIS DE SERVIÇO**Níveis de serviço e respetivas sanções por incumprimento**

Níveis de serviço e sanções	
Níveis de serviço	Sanções
II.1 – garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis, das 9h (nove horas) às 18h (dezoito horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas horas) para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 6€ por hora, até ao limite de 600€, para além das duas horas previstas nos níveis de serviço
II.2 – garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% (um por cento), na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente.	Pelo incumprimento, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal
II.3 – garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 6€ por dia, até ao limite de 600€, para além dos cinco dias previstos nos níveis de serviço
II.4 – garantir o prazo máximo de 24 h para entrega dos orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo de 3 horas para entrega dos orçamentos	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 600€ (seiscentos euros), por cada incumprimento.