

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. RELAÇÃO DE FALHAS DIÁRIAS.

1.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que registrarão as infrações na “Relação de Ocorrências”, conforme o modelo abaixo.

1.2. Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a vigência contratual.

1.3. Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função das ocorrências verificadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

1.4. É requisito básico que a CONTRATADA cumpra as obrigações trabalhistas e a elas se adeque, conforme a lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes.

2. PRAZO PARA A SOLUÇÃO DOS DEFEITOS:

2.1. SLA de Solução: A contratada deverá deixar o equipamento 100% operacional no prazo máximo de **05 (cinco) horas**, contados a partir da abertura do chamado pela fiscalização.

3. RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS:

Esta relação será utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços continuados de locação de nobreaks, inclusive na prestação dos serviços de manutenção (corretiva e preventiva) do sistema.

OCORRÊNCIA 1: Deixar de solucionar os defeitos constatados pela Fiscalização dentro do prazo estipulado em contrato, sem motivo justificado ou determinação formal.
--

AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.
--

OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato, notificando a CONTRATADA para regularizar a situação.
--

Total de Ocorrências:

Data da ocorrências:

OCORRÊNCIA 2: Inobservância da obrigação de utilização de uniforme e crachá pelos funcionários da CONTRATADA.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação direta pelo fiscal do contrato.

OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrências registradas corresponderá ao número de funcionários que incorrerem na falha em um mesmo dia.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrências:

OCORRÊNCIA 3: Deixar a CONTRATADA de comprovar à Fiscalização a qualificação técnica de seus funcionários.

AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.

OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato, notificando a CONTRATADA para regularizar a situação.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrências:

OCORRÊNCIA 4: Deixar de executar os serviços no horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Fiscalização.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este por servidor que a tiver constatado.

OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser realizada mediante correspondência eletrônica (e-mail).

Total de Ocorrências:

Data da ocorrências:

OCORRÊNCIA 5: Resultado ineficiente dos serviços.
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e ao encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.
OBSERVAÇÃO: Define-se <i>ineficiência</i> como a abertura de 3 (três) chamados no período de 30 (trinta) dias para o mesmo problema. O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato, notificando a CONTRATADA para regularizar a situação.
Total de Ocorrências:
Data da ocorrências:

4. INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DAS OCORRÊNCIAS:

Deve-se preencher cada um dos 5 (cinco) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as falhas no mês de referência e indicando, de forma sintética, o dia e o fato gerador nas respectivas tabelas/campos de cada item.

5. FATOR PERCENTUAL DE RECEBIMENTO E REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS:

5.1. Diante dos dados constantes na "Relação de Ocorrências", o CONTRATANTE promoverá a sua tabulação de acordo com a tabela abaixo, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços a ser aplicado ao preço contratual.

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5
Total de Ocorrências (somatório de falhas)					
Tolerância (-)	0	2	0	2	1
Excesso de Ocorrências: (Total - tolerância)					
Peso (x)	10	6	8	10	10
Fator de Aceitação por ocorrência					
Fator de Aceitação Total					

Efeitos Remuneratórios Relativos aos Serviços:

Faixa 01 – Fator de Aceitação TOTAL = 0 (e somatório de falhas menor ou igual a 5): **100%** de avaliação dos serviços (recebimento integral).

Faixa 02 – Fator de Aceitação TOTAL = 0 (e somatório de falhas maior que 5): **99,5%** de avaliação dos serviços.

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços.

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços.

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços.

Faixa 06 – Fator de Aceitação de 76 ou mais: 90% de avaliação dos serviços.

Observação: A CONTRATADA fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das 6 (seis) faixas, conforme o Fator de Aceitação calculado.

6. INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DA TABELA:

6.1. As indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela do item 5, devendo o gestor preencher as respectivas linhas, que contemplam as 5 (cinco) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base em avaliação própria e na dos usuários.

6.2. Em seguida, todas as ocorrências serão somadas na linha "Total de Ocorrências" por tipo de infração, correspondendo a cada uma das 5 (cinco) colunas. Na sequência, do valor totalizado por coluna será deduzido o respectivo valor da "Tolerância" admitida, obtendo-se o "Excesso de Ocorrências".

6.3 Posteriormente, cada valor do excesso de ocorrências será multiplicado pelo "Peso" indicado na respectiva coluna, obtendo-se o número corrigido por tipo de apontamento. Os números atribuídos como Peso foram estabelecidos com base na gravidade da infração: nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10).

6.4. Ao final, somar-se-á toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se o resultado final denominado **FATOR DE ACEITAÇÃO TOTAL**.

Observação: Não serão considerados valores negativos; caso a subtração resulte em número menor que zero, este deverá ser lançado na tabela como valor 0 (zero).

6.5. Deverá ser efetivada a aceitação dos serviços no percentual de 99,5% do preço contratual se o Fator de Aceitação Total resultar em "zero", mas o somatório bruto de falhas for superior a 5 (cinco) no mês (Faixa 02).

7. OBRIGAÇÕES E PRAZOS DE COMUNICAÇÃO.

7.1. A CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico atualizado para fins de correspondência via e-mail.

7.2. Todas as ocorrências apontadas pela Fiscalização serão imediatamente encaminhadas à CONTRATADA por meio de sistema próprio ou de correspondência eletrônica.

7.3. A Fiscalização emitirá, ao final de cada mês, relatório que aponte o excesso de ocorrências verificado e o encaminhará à CONTRATADA.

7.4. A CONTRATADA emitirá a nota fiscal em estrita conformidade com o valor apurado no relatório da Fiscalização, utilizando como base os critérios e a tabela dispostos no item 5 deste Acordo de Nível de Serviço.

