

Anexo I.3

MODELO DE AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

INDICADOR 1 – PRAZO DE ATENDIMENTO AO CHAMADO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA	
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas, ou seja, a manutenção corretiva deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (duas) horas a partir do início da solicitação. O descumprimento reiterado do prazo de atendimento poderá caracterizar retardamento da execução contratual, para fins do item 12.1.7 do Edital.
Meta a Cumprir	Atendimento dos serviços dentro dos prazos estabelecidos
Instrumento de medição	Emissão das O.S (Ordem de Serviço): ofício, email
Forma de Acompanhamento	Controle das comunicações
Mecanismo de Cálculo	Os atendimentos serão medidos mensalmente pela seguinte fórmula: $X = \frac{h}{24 \cdot At.}$ Onde: - h: corresponde ao intervalo de horas entre o chamado e o atendimento da Manutenção Corretiva; - At: Número de atendimento de Manutenção Corretiva realizados mensalmente. - X: Faixa de ajuste no pagamento
Faixas de Ajuste no pagamento (X)	0 até 1 (inclusive) – pagamento de 100% do valor da fatura 1 a 2 (inclusive) – pagamento de 98% do valor da fatura 2 a 3 (inclusive) – pagamento de 95% do valor da fatura Acima de 3 – pagamento de 90% do valor da fatura

INDICADOR 2 – PRAZO DE REALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA	
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas, ou seja, a manutenção corretiva que deverá ser executada de acordo com o Termo de Referência. O não atendimento dos prazos de conclusão da manutenção corretiva poderá configurar inexecução parcial do contrato ou retardamento da execução, conforme a extensão do atraso e os impactos decorrentes.
Metas a cumprir	Atendimento dos serviços dentro dos prazos estabelecidos
Instrumento de Medição	Anotação da hora e data de entrada no recinto da unidade e do término do serviço a ser executado atestado pelo gestor do contrato.
Forma de Acompanhamento	Controle das anotações e atestes do gestor do contrato
Mecanismo de Cálculo	Os atendimentos serão medidos mensalmente pela seguinte fórmula: $X = \frac{h}{48 \cdot At.}$ h: corresponde ao intervalo de horas realização da Manutenção Corretiva; At: Número de atendimento de Manutenção Corretiva realizados mensalmente. X: Faixa de ajuste no pagamento
Faixas de Ajuste no pagamento (X)	0 até 1 (inclusive) – pagamento de 100% do valor da fatura 1 a 2 (inclusive) – pagamento de 98% do valor da fatura 2 a 3 (inclusive) – pagamento de 95% do valor da fatura Acima de 3 – pagamento de 90% do valor da fatura

INDICADOR 3 – REPETIÇÃO DO DEFEITO ANTERIORMENTE CORRIGIDO EM MANUTENÇÃO CORRETIVA	
Finalidade	Garantir que haja o menor retrabalho possível na manutenção corretiva. A reincidência de retrabalho ou a repetição sistemática de falhas poderá caracterizar inexecução parcial do contrato, sujeitando a contratada às sanções previstas no item 12 do Edital.
Meta a cumprir	90 dias sem apresentar o mesmo defeito no mesmo equipamento que sofreu manutenção corretiva.

Instrumento de medição	Anotações de ateste do serviço de manutenção corretiva e identificação do mesmo defeito no mesmo equipamento em um prazo inferior a 90 dias.
Forma de Acompanhamento	Controle dos atestes do gestor do contrato e as datas de novas ocorrências.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Os atendimentos serão medidos mensalmente pela fórmula: $X = \frac{\text{Ret.}}{\text{At.}}$ Ret.: corresponde ao número de manutenções consideradas retrabalho; At: Número de atendimento de Manutenção Corretiva no período da fatura. X: Faixa de ajuste no pagamento
Faixas de Ajuste no pagamento (X)	0 até 1 (inclusive) – pagamento de 100% do valor da fatura 1 a 2 (inclusive) – pagamento de 95% do valor da fatura 2 a 3 (inclusive) – pagamento de 90% do valor da fatura Acima de 3 – pagamento de 85% do valor da fatura
Observações	1) A Contratada deve motivar por escrito caso haja um agente externo ao conserto que possa provocar o retrabalho; 2) Retrabalho é a contratada executar o mesmo serviço corretivo no mesmo equipamento da mesma unidade em menos de 3 (três) meses.

INDICADOR 4 – DATA DE INÍCIO DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Finalidade	Garantir uma manutenção preventiva a fim de evitar defeitos contínuos nos equipamentos. A não realização das manutenções preventivas nos prazos estabelecidos poderá caracterizar inexecução parcial do contrato e sujeitar a contratada às penalidades do item 12 do Edital.
Meta a Cumprir	Até 72h da data marcada no cronograma
Instrumentos de medição	Entrada no recinto da unidade a ser executado o serviço de manutenção preventiva.
Forma de Acompanhamento	Controle dos atestes do gestor do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	As manutenções preventivas serão medidas mensalmente pela seguinte fórmula: $X = \frac{\text{TprevD.}}{\text{TprevA.}}$ TprevD.: corresponde ao número de manutenções preventivas depois das 72 horas; TprevA.: corresponde ao número de manutenções preventivas antes das 72 horas; X: Faixa de ajuste no pagamento
Faixas de Ajuste no pagamento (X)	0 até 1 (inclusive) – pagamento de 100% do valor da fatura 1 a 2 (inclusive) – pagamento de 98% do valor da fatura 2 a 3 (inclusive) – pagamento de 95% do valor da fatura Acima de 3 – pagamento de 90% do valor da fatura

OBSERVAÇÕES

1. Todos os descontos realizados pela contratante em razão das faixas de ajuste no pagamento devido à contratada serão aplicados sobre os valores relativos a cada tipo de serviço, sem prejuízo das sanções previstas no edital e na legislação vigente.
2. Quaisquer circunstâncias alheias à vontade da contratada que a impeçam de dar cumprimento aos prazos previstos neste Acordo de Nível de Serviço deverão ser reduzidas a termo e apresentadas ao gestor do contrato em até 03 (três) dias corridos para apreciar a justificativa. Caso acolhida, nenhum desconto será realizado.
3. Os indicadores deste Acordo de Nível de Serviço – ANS constituem mecanismo de aferição de desempenho contratual e de adequação da remuneração aos resultados efetivamente alcançados, não possuindo natureza de sanção administrativa.
4. O descumprimento dos níveis mínimos de desempenho poderá ensejar glosa da fatura na forma deste Anexo e, quando caracterizada alguma das infrações previstas no item 12 do Edital, poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.