

Anexo III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Para avaliação e verificação da execução dos serviços contratados serão adotados os critérios estabelecidos no Acordo de Níveis de Serviços. Esta avaliação deverá ser apresentada mensalmente, para posteriormente ser realizado o pagamento:

1. A contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos no item 3 deste acordo;

1.1 o não cumprimento reiterado deste acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no edital e contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

2. DA AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 A aferição dos serviços será realizada sempre até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal do contrato.

2.2 Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste acordo, o fiscal determinará a notificação de multa à contratada, aplicando os percentuais previstos no item 3.3.

3.3. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

3.3.1 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

3.3.1.1 O Acordo de Nível de Serviços é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

3.3.1.2 A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos no item 3 deste Acordo.

3.3.1.2.1 O não cumprimento reiterado deste Acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

3.3.2 DA PENALIZAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

3.3.2.1 A aferição dos serviços será realizada sempre até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do Fiscal do Contrato em cada Campus.

3.3.2.1.1 Para aferição, o Fiscal do Contrato utilizará os indicadores, somando as infrações/descumprimentos e aplicando a graduação de pontos às mesmas.

3.3.2.1.2 Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste Acordo (Nível de Serviço Excelente), o Fiscal expedirá notificação à Contratada, com a aplicação das multas previstas no item 3.3.4.

3.3.3 DOS INDICADORES DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS:

INDICADOR Nº 01 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de vigilância no Campus, conforme item 6.1 do Termo de Referência, verificando a

	execução integral e qualidade dos serviços.
Meta a cumprir	Nível excelente, com 100% das atividades cumpridas, diariamente.
Instrumento de medição	Conferência local e horários estabelecidos para as rondas.
Forma de acompanhamento	Visual e sistema dos pontos de ronda, pelo Fiscal de Contrato e responsáveis pelos Departamentos.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo (graduação)	- Ronda não realizada: 1 ponto por ocorrência - Porta ou janela aberta fora do expediente sem registro: 1 ponto por ocorrência
Início de Vigência	Conforme Contrato

INDICADOR Nº 02 – DOS COLABORADORES

AUSÊNCIA DE COLABORADORES – QUANTITATIVO PREVISTO NO CONTRATO

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de vigilância no Campus, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas.
Meta a cumprir	Nível excelente, com 100% dos colaboradores presentes, diariamente.
Instrumento de medição	Controle de ponto (vedado o ponto escrito) e conferência local Forma de acompanhamento visual, pelo Fiscal de Contrato e através do Controle de Ponto.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo (graduação)	- Posto descoberto por até uma hora: 3 pontos por ocorrência - Posto descoberto por mais de uma hora: 5 pontos por hora ou fração.
Início de Vigência	Conforme Contrato

INDICADOR Nº 03 – DOS UNIFORMES e EQUIPAMENTOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de vigilância no Campus, vedada a falta ou precariedade dos uniformes dos colaboradores, a falta de identificação dos mesmos, falta dos radio comunicadores, falta dos pontos de controle de ronda e demais equipamentos descritos no Edital.
Meta a cumprir	Nível excelente, com 100% dos uniformes, identificação e equipamentos, diariamente.
Instrumento de medição	Conferência local
Forma de acompanhamento	Visual, pelo Fiscal de Contrato e demais responsáveis pelos departamentos.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo (graduação)	- Falta de uniforme ou crachá: 2 pontos - Falta de equipamento individual: 2 pontos - Falta de equipamento obrigatório: 2 pontos

Início de Vigência	Conforme Contrato
--------------------	-------------------

3.3.4 DO PERCENTUAL DE MULTA A SER APLICADO PELO NÃO ATENDIMENTO AO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS:

Percentual de multa aplicado sobre o valor mensal do posto de trabalho.	Nível	Soma de graduações	Percentual
	Nível 1 – Excelente	0 a 10 pontos	0,0 %
	Nível 2 – Muito bom	11 a 20 pontos	1,0%
	Nível 3 – Satisfatório	21 a 30 pontos	2,5%
	Nível 4 – Ruim	31 a 50 pontos	5,0%
	Nível 5 – Péssimo	Acima de 50 pontos	10,0%

- 1) A aplicação de multa por Acordo de Nível de Serviço não exime os descontos por postos descobertos, tampouco as demais sanções.
- 2) Nos casos em que existam mais de um posto de trabalho com atuação no mesmo endereço será aplicada proporcionalidade, ou seja, os valores dispostos na coluna “soma de graduações” serão multiplicados pelo número de postos contratados e o percentual de multa será aplicado sobre o valor total dos postos contratados para este endereço.