



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

ANEXO I-D

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Será adotado, na vigência do contrato, “Acordo de Nível de Serviços – ANS” disciplinado na Resolução SEPLAG nº843, de 28 de dezembro de 2012, no qual se encontram estabelecidos critérios de aferição de resultados por meio indicadores básicos, os quais serão devidamente acompanhados pela FISCALIZAÇÃO do CONTRATO visando garantir a qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação de pagamento, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes:

FINALIDADE: Garantir a qualidade dos serviços prestados.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO: Processo Administrativo da Fiscalização para os registros individualizados de cada possível pontuação, que deverá ser preenchido tempestivamente à cada ocorrência.

JUSTIFICATIVA: A Contratada poderá apresentar justificativa para cada registro passível de pontuação, que deverá ser analisada pela FISCALIZAÇÃO do CONTRATO e respondida antes da aplicação da pontuação.

- Os critérios do ANS em atenção ao Objeto deste Termo de Referência serão aferidos e ponderados conforme a tabela a seguir:

Item	Descrição / Medição	Meta	Nota	Peso
Atendimento	Atendimentos às solicitações da Fiscalização acerca das intervenções propostas (restrições de acesso, horários etc);	Solicitação não atendida [Crítico] Solicitação parcialmente atendida [Urgente] Solicitação atendida [Normal]	0 - 10	3
Confiabilidade	Aprovação dos Projetos nos Órgãos Competentes;	Não aprovado [Crítico] Aprovado com recomendações [Urgente] Aprovado [Normal]	0-10	4
Eficiência	Entrega dos Projetos nos prazos;	Até 30 dias de atraso [Crítico] Até 15 dias de atraso [Urgente] No prazo [Normal].	0-10	4
Disponibilidade de materiais/ferramentas/equipamentos	Execução dos serviços sem intercorrências por falta de materiais;	Até 5 dias de atraso [Crítico] Até 3 dias de atraso [Urgente] No prazo [Normal]	0-10	3
Qualidade do serviço prestado	Relatórios e documentos: - Retrabalhos de serviços; - Não conformidade em relatórios ou documentos.	Até 2 eventos no mês [Normal]	0-10	2



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

- Método: Entende-se que a nota aplicada aos respectivos pesos, resultará na pontuação final da Contratada, tendo como pontuação máxima 160 pontos, equivalente a condição integral de atendimento em conformidade com o desejado sendo, portanto, associado a 100%.

O fator a ser atribuído ao serviço levará em consideração o resultado da ponderação entre os temas fins, terão como período de medição MENSAL e deverá seguir o seguinte critério:

Pontuação	Penalização
$0,8 \leq NT \leq 0,89$	NT - Notificação técnica
$0,75 \leq NO \leq 0,79$	NO - Notificação oficial
$NC \leq 0,75$	NC – Notificação crítica

Penalizações	Ajuste no pagamento
02 Notificações Técnicas	Desconto de 0,5% sobre o valor total da fatura da Etapa do Contrato
02 Notificações Oficiais	Desconto de 1% sobre o valor total da fatura da Etapa do Contrato
01 Notificação Crítica	Desconto de 2,0% sobre o valor total da fatura global do Contrato

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	CLASSIFICAÇÃO	PRAZOS
CRÍTICO	Representa incidente crítico cujo atraso no cronograma geral pode pôr em risco o objetivo desta contratação.	A partir da identificação do problema, a CONTRATADA terá um prazo de: * 01 dia para atendimento presencial em reunião; * até 48 horas a partir da reunião para solução do problema;
URGENTE	Representa um incidente que poderá causar atraso pontual na entrega do objeto desta contratação.	A partir da identificação do problema, a CONTRATADA terá um prazo de: * 03 dias para atendimento presencial em reunião; * até 01 dia a partir da reunião para aplicar solução de contorno do problema. * até 24 horas, após a solução de contorno, para solução definitiva do problema;
NORMAL	Representa o atendimento integral do estabelecido no contrato, dentro prazo.	A partir da solicitação, a CONTRATADA terá um prazo de: * até 5 dias para início do atendimento presencial em reunião; * prazo a combinar para a adequação de solicitação;

OBSERVAÇÕES:

a) As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;

b) Para a validação da ocorrência de pontuação passível de desconto em cada Ficha de Autorização (modelos entregues pela CONTRATANTE), a FISCALIZAÇÃO do CONTRATO entregará uma cópia da mesma para a CONTRATADA, devendo o responsável da CONTRATADA assinar o recebimento;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

c) Mensalmente, na última semana do mês de referência, a FISCALIZAÇÃO do CONTRATO deverá preencher este formulário para obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente. O GESTOR da COMISSÃO de FISCALIZAÇÃO procederá a comunicação que poderá ser feita pessoalmente, ou por meio eletrônico. As ocorrências pontuadas na última semana do mês serão aplicadas no período seguinte.

d) Cada Nota Fiscal será encaminhada pelo GESTOR da COMISSÃO de FISCALIZAÇÃO do CONTRATO ao seu Setor Financeiro junto com o referente formulário de ANS preenchido.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20 ____

Assinatura e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

Assinatura e Carimbo – Fiscal do Contrato 2

Assinatura e Carimbo – Gestor do Contrato