APÊNDICE H

ANS - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1 – FINALIDADE: Garantir que a prestação dos serviços seja executada com qualidade e eficiência e, por conseguinte, esteja condizente com os requisitos discriminados no presente Termo de Referência;

2 – INDICADORES: Regularidade no cumprimento dos prazos pactuados na Especificação Técnica;

3 – INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO: Anotações em livro próprio; Fichas de Acompanhamento de Contrato e/ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do Contrato (ou servidor por ela designado);

4 - JUSTIFICATIVA: A Contratada poderá apresentar justificativa para todos os registros passíveis de pontuação, que deverá ser analisada pela Fiscalização do Contrato e respondida antes da aplicação da pontuação, e

5 - FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO:

Item do ANS	Referência na Especificação Técnica	Pontuação	Critério
1	Item 3.3.2.8, 10 (Severidade 1)	3	A cada ocorrência em que a Contratada deixar de atender em 2 (duas) horas ao chamado da contratante para suporte técnico do equipamento, acessório, periférico ou software que apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que torna o serviço total ou parcialmente inoperante, com delonga de mais de 12 (doze) horas. De acordo com o item 3.8, sem justificativa aceita pela Fiscalização;
2	Item 3.3.2.8, 10 (Severidade 2)	5	A cada ocorrência em que a Contratada deixar de atender em 2 (duas) horas ao chamado da contratante para suporte técnico do equipamento, acessório, periférico ou software que apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que torna o serviço total ou parcialmente inoperante, com delonga de mais de 24 (vinte quatro) horas. De acordo com o item 3.8, sem justificativa aceita pela Fiscalização;
3	Item 3.3.2.8, 10 (Severidade 3)	8	A cada ocorrência em que a Contratada deixar de atender em 2 (duas) horas ao chamado da contratante para suporte técnico do equipamento, acessório, periférico ou software que apresenta pane, falha ou não-conformidade técnica que torna o serviço total ou parcialmente inoperante, com delonga de mais de 120 (cento e vinte) horas. De acordo com o item 3.8, sem justificativa aceita pela Fiscalização, e
4	Item 3.3.2.8, 6	1	Por dia de atraso no prazo para entrega do relatório mensal de execução dos serviços, sem justificativa aceita pela Fiscalização.

6 - PERIODICIDADE: Mensal;

7 - INÍCIO DA MEDIÇÃO: A partir do 2º (segundo) mês do início da execução dos serviços;

8 - MECANISMO DE CÁLCULO: Somatório da pontuação relativa a cada não atendimento aos critérios definidos na tabela acima;

9 - FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

- De 3 a 4 pontos = recebimento de 96 % (noventa e seis por cento) da fatura do mês referente;

- De 5 a 6 pontos = recebimento de 94% (noventa e quatro por cento) da fatura do mês referente;

- Acima de 7 pontos = recebimento de 90% (noventa por cento) da fatura do mês referente e comunicação ao superior para análise da adoção de outras providências;

10 – PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS E SOMATÓRIO DE DESCONTO:

Em vermelho temos um exemplo de cálculo

MÊS DE REFERÊNCIA/ANO	ITEM DO ANS	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	PONTUAÇÃO
Agosto/2021	1	Descumprimento do prazo do item 1 do ANS, 1(um) dia útil sem justificativa aceita pela Comissão de Fiscalização.	3
	4	Entrega do relatório previsto no item 4 do ANS, com 2 (dois) dias de atraso, sem justificativa aceita pela Fiscalização.	2
Total			5 pontos (recebimento de 94% da fatura)

11– DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO:

Dia: 10	Pessoalmente, por meio de representante da Contratada

OBSERVAÇÕES:

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

b) Mensalmente, após o último dia do mês, a Fiscalização do Contrato da Contratante deverá preencher este formulário para a obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à Contratada sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente, e

c) O Setor Financeiro da Contratante receberá da Comissão de Fiscalização o ANS preenchido junto com a Nota Fiscal do mês.

Rio de Janeiro, ___ de _____ de 20___.