



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Administração

ANEXO F

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Será adotado, na vigência do contrato, “Acordo de Nível de Serviços – ANS” disciplinado na Resolução SEPLAG nº 843, 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	Tempo para atendimento após solicitação protocolada [TA] - de acordo com a classificação:	Até 2 horas [crítico] Até 3 horas [urgente] Até 4 horas [Normal].	0 - 10	3
Execução da Rotina de Manutenção	Percentual de Execução das Rotinas de Manutenção [PERM] – de acordo com o cronograma.	Entre 96% e 100%	0-10	4
Confiabilidade	Tempo médio entre falhas [TMEF] $TMEF = \frac{720h}{n}$ Onde: n – representa o número de falhas	$TMEF \geq 375 \text{ horas}$	0-10	3
Eficiência	Tempo médio de reparo [TMR] - de acordo com a classificação: $TMR = \frac{\sum_{i=1}^n tr(i)}{n}$ Onde: - tr – tempo de reparo - n – representa o número de falhas	$TMR \leq 2 \text{ horas [crítico]}$ $TMR \leq 4 \text{ horas [urgente]}$ $TMR \leq 24 \text{ horas [normal]}$	0-10	4
Disponibilidade Operacional	Tempo do sistema em operação [TO] $TO = \frac{720h - \text{tempo total para solução}}{720h}$	$\geq 90\%$	0-10	4
Disponibilidade de insumos/equipamentos	Tempo para disponibilização de peças, materiais e equipamentos para atuação caso exigido – TD	Até 4 horas	0-10	1
Qualidade do serviço prestado	Reclamações dos serviços prestados - Retrabalhos de serviços de manutenção executados; - Falta ou não conformidade de relatórios ou documentos, bem como Prontuário das Instalações desatualizado.	Até 2 eventos no mês	0-10	1

- Método: Entende-se que a nota aplicada aos respectivos pesos, resultará na pontuação final da Contratada, tendo como pontuação máxima 200 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 e <0,89	Notificação técnica
>0,75 e <0,79	Notificação oficial

Penalizações	Ajuste no pagamento
02 Notificações Técnicas	Desconto de 0,5% sobre o valor total da fatura mensal
02 Notificações Oficiais	Desconto de 1% sobre o valor total da fatura mensal

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	CLASSIFICAÇÃO	PRAZOS
CRÍTICO	Representa um incidente crítico que possa tornar inoperante qualquer serviço parte do objeto desta contratação.	A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: * 02 horas para início do atendimento presencial; * 02 horas para uma solução de contorno do problema. * 12 horas para solução do problema;
URGENTE	Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação do sistema de detecção	A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: * 03 horas para início do atendimento presencial; * 04 horas para uma solução de contorno do problema. * 24 horas para solução do problema;
NORMAL	Representam falhas que não estão afetando o desempenho, serviço ou operação, fora dos padrões e características do objeto desta contratação.	A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: * 24 horas para início do atendimento presencial; * 48 horas para solução do problema;

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;
- 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