

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO é acordo firmado entre prestador de serviço e cliente com a condição que determinado serviço precisa atender para ser considerado satisfatório, estabelecendo critérios objetivos para medir a qualidade e desempenho, apurando consequências para o não cumprimento das condições estipuladas.

1.1) Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2) A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, explicitado **no item 4**, os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados no Acordo de Níveis de Serviço serão objeto de glosa na fatura mensal da empresa, resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.3) As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

1.4) A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

2. DO ESCOPO DO SERVIÇO

2.1) Descrição do Serviço:

O objeto do presente ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS é para execução dos serviços de **Reforma dos elevadores de diversas capacidades**, localizado na rua Alberto de Campos e rua Barão da Torre – Ipanema, no município do Rio de Janeiro em conformidade com as especificações do presente TERMO DE REFERÊNCIA, do Edital de Licitação, e seus anexos.

2.2) Objetivos:

Considerando a necessidade dos moradores da região e um melhor acesso a comunidade Cantagalo/ Pavão-Pavãozinho e a escola FAETEC, a reforma e modernização dos elevadores referentes a essas localidades. O bom funcionamento deste sistema trará como resultado uma maior qualidade de vida para moradores, alunos e funcionários da região.

O objetivo, portanto, do Acordo de Nível de Serviço é a continuidade da prestação do serviço com qualidade e cumprimento dos prazos estabelecidos em contrato evitando que haja perda da produção essenciais à prestação do serviço à EMOP.

2.3) Análise de Desempenho do Serviço (Relatórios):

A contratante, através da contratação, objetiva o reestabelecimento das condições de habitabilidade, melhorando o ambiente para os usuários e atendimento ao público,

2.4) Comunicação:

As comunicações entre a contratada e a EMOP poderão ser realizadas através do e-mail e de telefone, por via presencial e as mais relevantes deverão ser anotadas no livro de obras.

A contratada deverá fornecer idênticos meios de contato à contratante, isto é, através de e-mail, telefone de contato ou, ainda, por via presencial.

3. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATADO

3.1) Da fiscalização do contrato

3.1.1) O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.

3.1.2) Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

3.1.3) A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato, ficando a critério da fiscalização;

3.1.4) Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

3.1.5) O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

3.1.5.1) O direito ao contraditório e ampla defesa será concedido à CONTRATADA através do registro pelo preposto da CONTRATADA, no próprio termo de notificação;

3.1.5.2) A contratada poderá apresentar justificativas para a prestação do serviço em menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.

3.1.5.3) Será emitida, pela fiscalização, decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da irregularidade.

3.1.6) Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.1.7) A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

3.1.8) O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

3.1.9) Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

INDICADOR Nº1

Prazo para atendimento durante a execução do contrato.

Finalidade: Garantir sanar não conformidades ou intercorrências do serviço a que se destina o contrato.

Critério de Medição: Tempo decorrido entre a abertura da chamada efetuada por representante do contratante e o atendimento.

Forma de acompanhamento: através do registro da abertura do termo de notificação.

Periodicidade: semanal.

Mecanismo de cálculo: Cada comunicação será registrada e valorada individualmente.

Critérios de pontuação do Indicador para atendimento as intercorrências :	Pontos
Tempo até 6 horas	0
Tempo entre 6 horas (exclusive) e 12 horas (inclusive)	2
Tempo entre 12 horas (exclusive) e 18 horas (inclusive)	4
Tempo superior a 18 horas	6

Critérios de pontuação Indicador para atendimento as não conformidades :	Pontos
Tempo até 3 dias	0
Tempo entre 3 dias(exclusive) e 6 dias (inclusive)...	2
Tempo entre 6 dias (exclusive) e 9 dias (inclusive)..	4
Tempo superior a 9 dias	6

INDICADOR Nº 2

PARA OS ITENS SEGUINTE:	Pontos
Manter, em serviço, empregado sem uniforme e/ou identificação, por empregado e por dia.	1
Permitir que o empregado se apresente com uniforme sujo, rasgado ou em condições inadequadas de uso, por empregado e por dia.	1
Deixar de executar qualquer tarefa constante das obrigações pactuadas ou previstas em lei, para as quais não se comine outra penalidade.	4
Deixar de credenciar junto à contratante um representante para prestar esclarecimentos e atender prontamente a todas as chamadas necessárias para boa execução do contrato.	2
Atrasar na implantação de medidas corretivas exigidas pelo fiscal do contrato ou na execução de outras obrigações contratuais, por dia.	1
Deixar de fornecer a relação nominal dos empregados em serviço por dia.	1
Atrasar o pagamento dos salários ou acréscimos salariais decorrentes de lei, contrato ou dissídio, por dia.	1
Não fornecer vale-transporte em dia a seus empregados, por dia.	1

4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1 A faixa de ajuste no pagamento será definida:

Soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período **multiplicado** por 0,5%. O desconto calculado será aplicado sobre o valor total da fatura mensal, até o máximo de 12% no período, conforme exemplo abaixo:

01 ponto	Desconto de 0,5% sobre o valor total da fatura mensal
02 pontos	Desconto de 1,0% sobre o valor total da fatura mensal
03 pontos	Desconto de 1,5% sobre o valor total da fatura mensal

04 pontos	Desconto de 2,0% sobre o valor total da fatura mensal
05 pontos	Desconto de 2,5% sobre o valor total da fatura mensal
	E assim por diante até o máximo de 12%

Observação: Nos casos de inviabilidade de glosa, o recolhimento da importânciadeverá ocorrer mediante pagamento de Guia de Recolhimento do Estado no prazo máximo de cinco dias, contados a partir da emissão da GRE.

ANEXO – A termo de notificação (ANS)		
1. Cumprimento da Ordem de Serviço Nº _____		Data ____/____/____ Horas: _____
TIPO	Intercorência <input type="checkbox"/> Não conformidade <input type="checkbox"/> outros <input type="checkbox"/>	
COMUNICAÇÃO	Livro de obras <input type="checkbox"/> email <input type="checkbox"/> outro <input type="checkbox"/>	
Data da Solicitação	Data: ____/____/____ Hora: _____	
Início do Atendimento	Data: ____/____/____ Hora: _____	
Término do Atendimento	Data: ____/____/____ Hora: _____	
Solicitação:		
Observação da contratada:		
Indicador do atendimento	Pontos:	
Mecanismo de cálculo	Cada Ordem de Serviço será valorada individualmente	
Início da vigência	Data do início da vigência contratual	
Sanções	Desconto sobre o valor total da fatura mensal	
Assinatura da Contratante		Assinatura da Contratada