



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

1. Relação de Ocorrências Diárias.

1.1. Os serviços de **Locação de Notebooks** serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2. Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3. Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

2 . Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de Locação de Notebooks.

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/_____

Total de Ocorrências:

OCORRÊNCIA 1: Deixar de entregar os itens contratados/requisitados nos prazos previstos em contrato.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato. Para cada dia de atraso na entrega, será considerada uma ocorrência.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	
OCORRÊNCIA 2: Inoperância dos Serviços de Suporte ao Cliente por telefone/e-mail ou sistema Web, das 09:00 às 17:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, mediante gravação de ligações e/ou mensagens não retornadas. Para cada dia de inoperância dos Serviços de Suporte ao Cliente será considerada 1 (uma) ocorrência.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	

OCORRÊNCIA 3: Deixar de solucionar as dúvidas, demandas, problemas e manutenções corretivas requisitadas ao suporte técnico pelos usuários no prazo designado em contrato.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato por meio da data/hora de abertura do chamado. Para cada dia de atraso na resolução do chamado realizado, será considerada uma ocorrência.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	

3. Instruções:

3.1. Preencher cada um dos 3 (três) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item

4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços. Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências e Efeitos Remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

5. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

OCORRÊNCIA	1	2	3
Total de Ocorrências			
Tolerância (-)	0	2	5
Excesso de Ocorrências:			
Peso (x)	10	8	8
Fator de Aceitação por ocorrência			
Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios			

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços:

Faixa 01 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios igual a 0: 100% de avaliação dos serviços (quando somatório de ocorrências for igual a 0).

Faixa 02 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços.

Faixa 03 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços.

Faixa 04 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços.

Faixa 05 – Fator de Aceitação Final para Efeitos Remuneratórios acima de 75: 90% de avaliação dos serviços.

Observação 1: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme o FATOR DE ACEITAÇÃO FINAL PARA EFEITOS REMUNERATÓRIOS calculado de acordo com a tabela acima.

Observação 2: A imposição de glosas no pagamento em razão deste Acordo de Nível de Serviço não prejudica a aplicação das penalidades previstas em contrato.

5.1. Instruções para aplicação desta tabela:

5.1.1. As listas com indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela acima, de modo que o gestor preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 3 (três) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

5.1.2. Após, **todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL** por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 3 (três) colunas. A seguir, do valor totalizado por cada coluna de verificação qualitativa será **deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA** prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, **EXCESSO DE OCORRÊNCIAS**, por ocorrência;

Posteriormente, cada valor de excesso de ocorrências será **multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna**, obtendo-se, pois, o **NÚMERO CORRIGIDO** por tipo de apontamento [cada um dos 3 (três) itens]. Os números atribuídos como **PESO** foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);

5.1.3. Por conseguinte, será obtido o fator de aceitação por ocorrência;

5.1.4. Ao final, será **somada toda a linha com os fatores de aceitação de cada uma das ocorrências**, obtendo-se um número derradeiro chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO FINAL PARA EFEITOS REMUNERATÓRIOS**; que será o fator considerado para cálculo de pagamento.

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

6.1. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização durante a execução serão encaminhadas, via correspondência eletrônica à empresa contratada.

6.2. O Fiscal de Contrato deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, bem como o valor final a ser pago pelos serviços executados conforme faixa de efeito remuneratório aplicado, encaminhando o relatório à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente ao de prestação dos serviços, para emissão de nota fiscal.

6.3. A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela fiscalização com base na tabela disposta no item 5 deste ANS - **Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)**.



Documento assinado eletronicamente por **FABRICIO HEITOR DOS SANTOS**, Técnico Judiciário, em 28/06/2022, às 14:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIO SADAYOSHI NAKA**, Técnico Judiciário, em 28/06/2022, às 17:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.app.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1233078** e o código CRC **1F865F30**.

