

Anexo III - ANEXO_IV____ANS.pdf

ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. DA AVALIAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS

1.1 A prestação de serviços continuados de manutenção, manutenção predial preventiva, preditiva e corretiva nos sistemas, equipamentos, instalações prediais, instalações urbanas de infraestrutura edificações e imóveis, com fornecimento de peças, componentes de reposição, materiais, insumos e mão de obra, na forma estabelecida, preferencialmente, nas planilhas de serviços e insumos diversos descritos no Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil, denominada **SINAPI**.

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 Todas as ocorrências apontadas pela FISCALIZAÇÃO serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à CONTRATADA.

1.3.1 A CONTRATADA deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

1.4 A tabela 1 discrimina o valor percentual a ser debitado do faturamento/valor da fatura dos serviços prestados pela CONTRATADA, em função do somatório da pontuação atingida nas ocorrências (tabela 2) do serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

TABELA I	
PONTOS	CORRESPONDÊNCIA
1	0,1% sobre a fatura
2	0,2% sobre a fatura
3	0,3% sobre a fatura
4	1,0% sobre a fatura
5	3,0% sobre a fatura
6	5,0% sobre a fatura

TABELA II INFRAÇÃO			
ITEM	DESCRIÇÃO	Pontos	Total de pontos por Item
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais a qualquer indivíduo; por ocorrência.	6	
02	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, sem que tenha havido solicitação do Contratante; por ocorrência e por dia.	5	
03	Cobrar ou tentar cobrar por serviço não executado.	5	
04	Deixar de atender às chamadas emergenciais/urgentes de manutenção corretiva no prazo máximo de 24 (vinte e quatro)	5	

	horas, objetivando restituir as condições-padrão de operação dos equipamentos no mesmo dia do atendimento; por ocorrência e por dia.		
05	Deixar de atender às chamadas normais de manutenção corretiva nos prazos contratuais, nas unidades abrangidas pelo contrato, objetivando restituir as condições-padrão de operação dos equipamentos; por ocorrência e por dia.	4	
06	Utilizar as dependências do Contratante para fins diversos do objeto do contrato; por ocorrência.	4	
07	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços ou não comprovar a sua qualificação; por empregado e por ocorrência.	3	
08	Executar serviço antes da emissão de respectiva ordem de serviço sem autorização expressa da FISCALIZAÇÃO; por ocorrência.	3	
09	Executar serviço sem a utilização de equipamento de proteção individual ou coletiva, quando necessário; por empregado e por ocorrência.	3	
10	Deixar de atender às normas e portarias sobre segurança e saúde no trabalho, estabelecidas nos dispositivos legais pertinentes, ou deixar de providenciar os seguros correlatos exigidos em lei.	3	
11	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO sem motivo justificado; por ocorrência.	2	
12	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo sem autorização da FISCALIZAÇÃO, ou deixar de providenciar complementação de serviço; por ocorrência.	2	
13	Fornecer informação falsa sobre serviço ou substituir desautorizadamente materiais, equipamentos, ferramentas e procedimentos; por ocorrência.	2	
14	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO; por ocorrência.	2	
15	Descumprir prazo previamente estabelecido com a FISCALIZAÇÃO para a execução de serviço; por unidade de tempo definida para determinar o atraso (quantidade de horas, dias, etc)	2	
16	Deixar de iniciar a execução de serviço nos prazos estabelecidos, sem que haja justificativa plausível aceita pelo Contratante; por ocorrência.	2	
17	Deixar de informar imediatamente a FISCALIZAÇÃO quando houver a necessidade de tomada de medidas pela Contratante para a resolução de problemas ou saneamento de falhas ou defeitos, como as que envolvem a contratação de serviços extras ou a aquisição de peças, partes ou componentes.	2	
18	Deixar de fornecer, através de emissão de relatório próprio, dentro do prazo máximo de 12 (doze) horas após o início do atendimento, a completa descrição técnica do item, a quantidade necessária do produto e seu valor. Na necessidade de tomada de medidas pelo Contratante para a resolução de problemas ou saneamento de falhas ou defeitos, como as que envolvem a autorização para fornecimento de peças, partes ou componentes.	1	
19	Descumprir qualquer das obrigações constantes dos itens do Edital e de seus anexos ou qualquer cláusula contratual, desde que não discriminadas nesta tabela de infrações, após notificação formal da FISCALIZAÇÃO; por ocorrência.	1	
20	Deixar de disponibilizar equipamentos, ferramentas ou quaisquer insumos necessários à realização dos serviços de manutenção que compõem este contrato; por ocorrência.	1	
21	Deixar de substituir funcionário que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições, por empregado e por atendimento.	1	
22	Deixar de apresentar Anotações de Responsabilidade Técnica dos seus profissionais, concernentes à execução do contrato, quando do início da prestação dos serviços, ou deixar de manter documentação de habilitação atualizada; por item, por mês de atraso e por ocorrência.	1	
23	Deixar de apresentar qualquer informação ou documentação para a comprovação da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da CONTRATADA quando solicitada pela FISCALIZAÇÃO; por item, por dia de atraso e por ocorrência.	1	
24	Deixar de preencher e atualizar as fichas de manutenção para cada equipamento submetido à prestação dos serviços; por ocorrência.	1	

25	Deixar de cumprir determinação do Contratante para controle de acesso de seus funcionários; por ocorrência.	1	
26	Deixar de elaborar os relatórios de Manutenção Preventiva, conforme Plano de Manutenção Preventiva; por ocorrência	1	
Somatório de pontos			
Valor mensal do contrato		R\$	
Valor a ser debitado da fatura (ver tabela 1)		R\$	