



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS**Anexo III do Pregão 19/2019****SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE IMPRESSÃO****1. Relação de ocorrências diárias**

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo I 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.

1.4 É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como, siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.

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

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	
OCORRÊNCIA 1:	
Descumprimento do prazo de entrega dos consumíveis.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO:	
Para cada dia de atraso na entrega de consumível de determinado equipamento corresponderá uma ocorrência.	
Podendo, assim, ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
O total de ocorrências será a soma de ocorrências contabilizadas por equipamento.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 2:**Descumprimento do prazo de solução à solicitação de assistência técnica e/ou manutenção dos equipamentos.****AFERIÇÃO:** Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.**OBSERVAÇÃO:**

Para cada dia de atraso em solicitações de assistência técnica e/ou manutenção de determinado equipamento corresponderá uma ocorrência.

Podendo, assim, ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

O total de ocorrências será a soma de ocorrências contabilizadas por equipamento.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

3. Instruções:

3.1. Preencher cada um dos 2 (dois) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador da ocorrência na tabela existente em cada item.

4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

4.1 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	OCORRÊNCIA 2
Total de Ocorrências		
Tolerância	1	1
Excesso de Ocorrência		
Fator de Aceitação por Ocorrência		
Fator de Aceitação TOTAL (soma dos fatores de aceitação por ocorrência)		

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de secretariado:

Faixa 01 – Fator de Aceitação 100% de avaliação dos serviços (quando somatório de ocorrências for menor ou igual a 2)

Faixa 02 – Fator de Aceitação 95% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for maior ou igual a 3 e menor ou igual a 10)

Faixa 03 – Fator de Aceitação 90% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for maior que 10)

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das seis faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

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 2 (duas) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação de atendimento dos chamados técnicos junto a contratada.

5.1.2 Após, **todas as ocorrências serão somadas** por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 2 (duas) 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;

5.1.4 Ao final, será **somada o excesso de ocorrências de cada tipo**, obtendo-se um número final chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO TOTAL**;

- 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 local serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para o fiscal supervisor e a Seção de Gestão de Contratos deste Tribunal.

6.2 O fiscal supervisor deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o terceiro dia útil do mês subsequente.

6.3 A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pelo fiscal supervisor com base na tabela disposta no item 5 deste ANS - **Tabela de Ocorrências e Efeitos Remuneratórios (Fator de Aceitação)**.



Documento assinado eletronicamente por **FÁBIO AFFONSO JACOB DOS SANTOS**, Chefe de Seção, em 08/05/2019, às 17:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0654160** e o código CRC **B216F50B**.