

SERVIÇOS CONTINUADOS DE LOCAÇÃO DE NOBREKS (SISTEMA DE POTÊNCIA ININTERRUPTA, ON LINE)

1. Relação de falhas diárias

1.1 Os serviços objeto deste Termo de Referência - Anexo xx 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 das demais penalidades constantes do contrato e da legislação vigente.

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. Prazo para solução dos defeitos

2.1. O prazo para solução dos defeitos constatados pela fiscalização (manutenção corretiva) no decorrer da vigência contratual é de 5 (cinco) horas.

3. Relação de ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços continuados de locação de nobreks, inclusive na prestação dos serviços de manutenção (corretiva ou preventiva) do sistema:

SERVIÇO SERVIÇOS CONTINUADOS DE LOCAÇÃO DE NOBREKS

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____ / _____

Total de Ocorrências:

OCORRÊNCIA 1: Deixar de solucionar os defeitos constatados pela Fiscalização dentro do prazo estipulado em contrato, sem motivo justificado ou determinação formal.	
AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.	
OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido, notificando a contratada para regularizar a situação.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 2: Inobservância da utilização de uniforme e crachás pelos funcionários da contratada.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 3: Deixar a contratada de comprovar à fiscalização a qualificação técnica dos seus funcionários.	
AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.	
OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido, notificando a contratada para regularizar a situação.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 4: Deixar de executar os serviços no horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela Fiscalização.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este por servidor que a tiver constatado.	
OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 5: Resultado ineficiente dos serviços.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.	
OBSERVAÇÃO:	
1. INEFICIÊNCIA é a ocorrência de 3 (três) chamados no período de 30 (trinta) dias, relatando o mesmo problema.	
2. O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido, notificando a contratada para regularizar a situação	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

4. Instruções:

- Preencher cada um dos 5 (cinco) 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.

5. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

5.1 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.

6. Tabela de falhas e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5
Total de ocorrências					
Somatório de Falhas					
Tolerância (-)	0	2	0	2	1
Excesso Ocorrência (=) (total - tolerância)					
Peso (x)	10	6	8	10	10
Fator de Aceitação por ocorrência (=)					
Fator de Aceitação TOTAL					

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de manutenção/instalação:

Faixa 01 - Fator de Aceitação TOTAL = 0 e quando somatório de falhas for menor ou igual a 5: 100% de avaliação dos serviços

Faixa 02 - Fator de Aceitação TOTAL = 0 e quando o somatório falhas for maior que 5: 99,5% de avaliação dos serviços

Faixa 03 - Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços

Faixa 04 - Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços

Faixa 05 - Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 06 - Fator de Aceitação de 76 ou mais: 90% de avaliação dos serviços.

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.

6.1 Instruções para aplicação desta tabela:

6.1.1 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 5 (cinco) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

6.1.2 Após, **todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL** por tipo de infração, correspondendo a cada uma das 5 (cinco) 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;

6.1.3 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 5 (cinco) itens]. Os números atribuídos como **PESO** foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);

6.1.4 Ao final, será **somada toda a linha com os números corrigidos**, obtendo-se um número final chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO**;

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

6.1.5 Deverá ser efetivada a aceitação dos serviços no percentual de 99,5% do preço, mesmo quando o Total Geral resultar em um Fator de Aceitação igual a 'ZERO', quando o Somatório de Falhas for superior a 5 (cinco).

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

7.1 Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via sistema próprio ou correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para a Seção de Gestão de Contratos deste Tribunal.

7.2 A Seção de Gestão de Contratos deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada.

7.3 A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Seção de Gestão de Contratos com base na tabela disposta no item 6 deste Projeto Básico - **Tabela de Ocorrências e Efeitos Remuneratórios (Fator de Aceitação).**