



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
CAMPUS GURUPI**

ANEXO XVII

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. Fica estabelecido entre as partes este 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, cujo resultado definirá o valor a ser pago na etapa de execução contratual avaliada.
- 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 e metodologias 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. DOS PROCEDIMENTOS

- 2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. Constatando irregularidades 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.
- 2.5. 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.
 - 2.5.1. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.





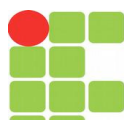
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
CAMPUS GURUPI

- 2.6. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da Nota Fiscal/Fatura para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço da etapa da execução contratual prevista.
- 2.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá Nota Fiscal/Fatura relativa aos serviços prestados na etapa da execução contratual prevista, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.
- 2.8. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as Notas Fiscais/faturas para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 2.9. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

- 3.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.
- 3.2. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo:

OCORRÊNCIAS	Valor da Infração
<p>Ocorrências do tipo 01:</p> <p>Definição: Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória.</p> <p>São exemplos de infrações do tipo 01 as seguintes ocorrências</p> <ol style="list-style-type: none">1 – Atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço;2 – Serviços executados de maneira relapsa;3 – Serviços executados de maneira descuidada;4 – Conduta inadequada de qualquer um dos empregados envolvidos;5 – Empregados sem uniforme;6 – Empregados sem identificação;7 – Empregados sem equipamento, máquina ou utensílio de uso obrigatório;8 – Qualquer outra situação compatível com a descrição deste item.	01 Ponto
<p>Ocorrências do tipo 02:</p> <p>Definição: Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço.</p> <p>São exemplos de infrações do tipo 02 as seguintes ocorrências</p> <ol style="list-style-type: none">1 – Não cumprimento de obrigação relativas ao serviço após reiterada	02 Pontos





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS
CAMPUS GURUPI

solicitação para fazê-lo; 2 – Ausência de material de consumo obrigatoriamente fornecido pela contratada; 3 – Qualquer outra situação compatível com a descrição deste item.	
Ocorrências do tipo 03: Definição: Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição. São exemplos de infrações do tipo 03 as seguintes ocorrências 1 – Reiteradas danificações do patrimônio; 2 – Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros; 3 – Empregados desguarnecidos de equipamentos de proteção individual; 4 – Reiterada ausência de material ou equipamento obrigatoriamente fornecido pela contratada. 5 – Qualquer outra situação compatível com a descrição deste item.	03 Pontos

4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme a tabela abaixo

Pontuação	Ajuste no pagamento
01 Ponto	Desconto de 2% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
02 Pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
03 Pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
04 Pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
05 Pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
06 Pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
07 Pontos	Desconto de 14% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
08 Pontos	Desconto de 16% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
09 Pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.
10 Pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da Nota Fiscal/Fatura.

Gurupi-TO, ____ de _____ de _____

Representante Legal
da CONTRATANTE

Representante Legal
da CONTRATADA

Testemunha

Testemunha