

## **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS**

### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

1.1 Fica estabelecido entre as partes o presente Acordo de Nível de Serviços – ANS, que 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 mensal a ser pago no período avaliado.

1.3 As situações abrangidas neste 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 a metodologia 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 a 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 a 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 irregularidade 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.

2.6 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

2.7 Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

2.8 A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação deste Acordo de Nível de Serviços.

2.9 O Fiscal do Contato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

2.10 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:

<b>Tabela de Ocorrências</b>	
<b>Ocorrência</b>	<b>Pontuação da Infração</b>
Tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como: a) atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço; b) serviços executados em desconformidade com a solicitação da ANCINE; c) conduta inadequada.	01 ponto
Tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como: a) não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação para fazê-lo.	02 pontos
Tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da ANCINE, tal como: a) danificações do patrimônio.	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 tabela abaixo:

<b>Faixa de ajuste de pagamento</b>	
<b>Pontuação</b>	<b>Ajuste no Pagamento</b>
02 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal
03 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
04 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
05 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
06 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura mensal
07 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
08 pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da fatura mensal
09 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal