 <b>TELEBRAS</b>	<b>Contratação de empresa para prestação de serviço de carregadores na Sede da Telebras.</b>  <b>ANEXO II – Acordo de nível de serviço</b>	<b>2024/2200</b>
--	--	------------------

1. Definição: Acordo de Nível de Serviços – ANS é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

2. Objetivo a atingir: prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

3. Forma de avaliação: definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de penalidades. A cada situação será obtido um índice de desconto, a ser multiplicado pelo valor mensal, obtendo-se assim o valor a ser faturado para o período de referência.

4. Apuração: ao final de cada mês, a fiscalização do contrato encaminhará ao preposto da CONTRATADA as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver.

5. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a TELEBRAS poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

6. Indicativos e respectivos índices:

GRAU DE PENALIDADE	PERCENTUAL DE DESCONTO DO CONTRATO EM RAZÃO DA QUALIDADE INSUFICIENTE DOS SERVIÇOS
1	0,5 % do valor mensal do contrato
2	0,8 % do valor mensal do contrato
3	1,2 % do valor mensal do contrato
4	2,0 % do valor mensal do contrato
5	3,0 % do valor mensal do contrato

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Funcionário chegar atrasado sem autorização prévia ou não cumprir com o horário acordado.	2	Por ocorrência
2	Funcionário deixar de usar uniforme, usar incompleto ou uniforme excessivamente danificado ou sujo.	2	Por ocorrência
3	Deixar de fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em lei ou convenção.	4	Por ocorrência


GERÊNCIA DE LOGÍSTICA



Autenticado com senha por RAPHAEL BLANCO LOMBARDI - 04/11/2024 às 14:42:25.  
Documento Nº: 686607-6531 - consulta à autenticidade em  
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=686607-6531>



SIGA

 <b>TELEBRAS</b>	<b>Contratação de empresa para prestação de serviço de carregadores na Sede da Telebras.</b>  <b>ANEXO II – Acordo de nível de serviço</b>	<b>2024/2200</b>
--	--	------------------

4	Não providenciar tempestiva substituição de qualquer ausência de postos de serviço.	4	Por dia
5	Não fornecer equipamento ou fornecer em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, ou não substituir quando necessário.	2	Por dia
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	5	Por dia
7	Não executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	3	Por ocorrência
8	Deixar de cumprir prazo estabelecido pelo contrato ou determinado pela Fiscalização.	3	Por ocorrência
9	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	3	Por ocorrência
10	Retirar da TELEBRAS quaisquer equipamentos ou insumos sem autorização prévia do responsável.	3	Por item e por ocorrência
11	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização.	2	Por ocorrência
12	Deixar de entregar documentos solicitados pela CONTRATANTE dentro do prazo estipulado.	2	Por dia
13	Deixar de cumprir com as obrigações fiscais, trabalhistas e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas estipuladas em leis.	2	Por dia e por empregado
14	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	1	Por empregado e por dia

GERÊNCIA DE LOGÍSTICA




Autenticado com senha por RAPHAEL BLANCO LOMBARDI - 04/11/2024 às 14:42:25.  
Documento Nº: 686607-6531 - consulta à autenticidade em  
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=686607-6531>



TLBANX202408891

**SIGA**

 <b>TELEBRAS</b>	<p><b>Contratação de empresa para prestação de serviço de carregadores na Sede da Telebras.</b></p> <p><b>ANEXO II – Acordo de nível de serviço</b></p>	<p><b>2024/2200</b></p>
--	---	-------------------------

7. O pagamento mensal ficará vinculado ao cumprimento dos níveis de serviços definidos neste Anexo. O valor do pagamento mensal dos serviços será calculado como sendo o valor da fatura mensal de acordo com os serviços executados, subtraídas as soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no período correspondente.

**$VPM = SSE - TGM$**

Onde:

VPM = Valor a ser pago por mês;

SSE = Soma dos serviços executados no mês; e

TGM = Total de glosas e multas no mês.

8. O somatório das glosas poderá comprometer até 20% do valor mensal devido ao fornecedor.

9. O somatório das glosas que supere 20% do valor mensal devido ao fornecedor caracterizar-se-á como inexecução parcial do objeto do Contrato. Nesse caso, será aplicado o desconto de 20%, acrescido das sanções previstas no Termo de Referência.

GERÊNCIA DE LOGÍSTICA



Autenticado com senha por RAPHAEL BLANCO LOMBARDI - 04/11/2024 às 14:42:25.  
Documento Nº: 686607-6531 - consulta à autenticidade em  
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=686607-6531>



TLBANX202408891

**SIGA**