

A N E X O A O
CONTRATO Nº ____/____

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

- 1.1. O contrato a ser celebrado entre a CEDAE e a empresa que se sagrar vencedora no procedimento licitatório, conterà o denominado “Acordo de Nível de Serviço – ANS”, que será parte integrante do instrumento contratual;
- 1.2. O Acordo de Nível de Serviço será definido como um pacto firmado entre contratante e contratado, por meio do qual serão estabelecidas metas de nível de serviço, além das responsabilidades das partes envolvidas.
- 1.3. O ANS mostra-se necessário para viabilizar a própria contratação, imprimindo maior dinamismo na responsabilização da CONTRATADA por eventuais infrações contratuais, refletindo em uma prestação de serviços mais eficiente.
- 1.4. Para cada espécie de infração, a tolerância será – zero, média ou baixa – e atribuída uma determinada pontuação à CONTRATADA, na forma da tabela abaixo:

Tolerância	Ocorrência	Pontuação
Valor Nominal (Vn)	Indicadores dentro dos parâmetros estabelecidos em tabela	0 Ponto
Média (Tmd)	Indicadores entre os parâmetros estabelecidos em tabela	1 Ponto
Baixa (Tb)	Indicadores abaixo do limite inferior dos parâmetros estabelecidos	2 Pontos
Zero	Não há tolerância	3 Pontos

- 1.5. A depender da pontuação acumulada pela CONTRATADA ao longo do período da medição em faturamento, serão realizados descontos na fatura mensal devida pela CEDAE, escalonando-se os percentuais de dedução conforme quadro abaixo:

PONTUAÇÃO	AJUSTE
00 Ponto	Não há Desconto sobre o valor total da fatura mensal
01 Ponto	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal
02 Pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura mensal
Igual ou maior 03 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal

ANS	Item	Memória de Cálculo	Valor Nominal (Vn)	Tolerância	Aplicação
PMOC(Pmoc)em dias	1	Disponibilização PMOC	Pmoc <30	Zero	Sede
Disponibilidade de Chillers-Disp C	2	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp C= 100%	Zero	Sede
Disponibilidade de Bombas Primárias-Disp Bagp	3	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp Bagp =100%	Zero	Sede
Disponibilidade de Bombas Secundárias-Disp Bags	4	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp Bags =100%	Zero	Sede
Disponibilidade-VRF Disp vrf	5	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp vrf= 100%	Zero	Sede
4Disponibilidade Maqs Precisão Disp Mp	6	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp Mp= 100%	Zero	Sede
Disponibilidade de Fancoils Disp F	7	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp F= 100%	Tmd – 100% <Disp F<90%Tb -Disp F<90%	Sede
Disponibilidade de Exaustores Disp Ex	8	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp Ex= 100%	Zero	Sede
Disponibilidade Pressurização EscadasDisp Pe	9	$DISP(\%) = \frac{(THP - THID)}{THP} \times 100$	Disp Pe= 100%	Zero	Sede
Manutenção preventiva (Programada x Realizado) -Mpr	10	$Mpr(\%) = \frac{OSM Pr}{OSMPp} \times 100$	Disp Mpr = 100%	Tmd - 100% <Disp F <98%Tb - Disp F<98%	Sede

Legendas: **DISP** – Disponibilidade / **THP** – Total Horas Produtivas / **THID** – Total Horas de Indisponibilidade / **OSMPr** – Total Ordens Serviço Manutenção Preventiva Realizadas / **OSMPp** – Total Ordens de Serviço Manutenção Preventiva Programadas.