

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

PREFEITURA UNIVERSITÁRIA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**PREGÃO ELETRÔNICO SRP UFPB/CPL-PU Nº 014/2016**

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23074.038001/2016-34**

ANEXO IX

**ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

1. **FINALIDADE**

Este anexo descreve os serviços essenciais que serão providos pela CONTRATADA e que darão suporte aos serviços objeto do Pregão em epígrafe. Não bastasse o disposto no diploma legal que dispõe que o serviço em tela deve ser terceirizado, temos ainda que considerar as necessidades da prestação desse serviço ao bom andamento da UFPB.

Descreve, também, a forma que eles serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como, a definição dos acordos de nível de serviço (ANS) desejados e suas respectivas penalidades.

* 1. Os serviços exigidos estão definidos e classificados no Termo de Referência anexo ao Edital.
  2. Os serviços objeto do Pregão serão os especificados na Planilha de Formação de Preços, constante do **Anexo VII**. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
  3. A avaliação da qualidade e o aceite dos serviços serão de responsabilidade da fiscalização dos contratos por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, dos seguintes aspectos:

1. Resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
2. Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
3. Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato, e
4. Satisfação do público usuário.
   1. A fiscalização do contrato verificará a qualidade e aceite dos serviços por intermédio do RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS.
5. **FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**
   1. A forma da prestação de serviços, bem como as obrigações e as sanções previstas obedecerão ao disposto no Termo de Referência, **Anexo I** do Edital.
6. **DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**
   1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.
7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA
   1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.
8. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)
   1. O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço (ANS). Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:
9. O ANS será aplicado tanto aos serviços essenciais de menutenção como às solicitações ou incidentes registrados que dizem respeito à CONTRATADA;
10. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria continua dos serviços prestados;
11. A periodicidade de medição dos indicadores de nível de serviço será definida pelo setor responsável da Prefeitura Universitária.
12. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará a aplicação de multas por parte da CONTRATADA, conforme descrito no Termo de Referência.
13. É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao CONTRATANTE como subsídios para averiguação dos acordos de nível de serviços.
14. A seguir, constam todas as definições do ANS de nível de serviço no detalhamento de cada serviço:
15. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**
    1. A prestação dos serviços será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por representante da Contratante, devidamente designado como fiscal do contrato, de acordo com o previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93.
    2. A escolha do Fiscal deve recair sobre pessoa que tenha um conhecimento técnico suficiente do objeto que está sendo fiscalizado, pois falhas na fiscalização podem vir a alcançar o agente público que o nomeou, por culpa *in eligendum*.
    3. A contratante poderá nomear terceiros, a fim de auxiliar o fiscal com o fornecimento de informações técnicas para que ele possa se posicionar quanto à correta execução do contrato.
    4. A fiscalização será exercida no interesse da contratante e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa adjudicatária, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e/ou prepostos.
    5. **Fiscalização diária**
16. Dependerá da Ordem de Serviço.
    1. **Fiscalização especial:**
17. Dependerá da Ordem de Serviço.
    * 1. A Fiscalização do contrato não permitirá, sob nenhuma hipótese, que empregados da licitante contratada executem tarefas em desacordo com aquelas estabelecidas no instrumento contratual.
      2. A Fiscalização do contrato poderá exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da contratada que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, e embarace a fiscalização ou ainda que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções para qual lhe foram delegadas.
      3. O Fiscal do contrato verificará o cumprimento por parte da Contratada, das obrigações e encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, exigir as devidas comprovações dos pagamentos de salários, encargos e obrigações.
      4. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto e termos deste Edital deverão ser prontamente atendidas pela adjudicatária, sem ônus para a contratante.
      5. As providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do contrato deverão ser comunicadas por este em tempo hábil à contratante, para a adoção das medidas necessárias à continuidade da execução do contrato.
      6. Os motivos de rescisão do contrato são os estabelecidos nos arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, observado as sanções estabelecidas nos arts. 81 a 99 da mesma lei.
18. **PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**
    1. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da Fatura pela contratada, devidamente atestadas pelo Fiscal da Administração, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da Instrução Normativa - MPOG nº 02/2008, conjuntamente com o disposto no artigo 19-A da Instrução Normativa – MPOG nº 03 de 15 de outubro de 2009 e, obrigatoriamente, ser acompanhada das seguintes comprovações:
    2. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados conforme formulas estabelecidas em Edital.
       1. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.
    3. Considerar-se-á como último dia útil para pagamento, o de emissão da respectiva Ordem Bancária pelo SIAFI (Sistema da administração Financeira do Governo Federal);
    4. Poderá ser deduzido da Fatura / Nota Fiscal o valor de multa aplicada. Uma vez adotados os procedimentos administrativos cabíveis, se julgada procedente a defesa da Contratada, o valor deduzido será devolvido;
    5. A Prefeitura Universitária da UFPB será responsável pelo pagamento das notas fiscais/faturas a serem emitidas para o adimplemento dos serviços.
19. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
    1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº. 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência aquele que:
20. Não celebrar o contrato;
21. Deixar de apresentar ou apresentar documentação falsa;
22. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
23. Não mantiver a proposta;
24. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
25. Comportar-se de modo inidôneo;
26. Fizer declaração falsa;
27. Cometer fraude fiscal.
    1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Termo de Referência, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:
       1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos ao objeto da licitação;
       2. Multas estabelecidas em Edital;
       3. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a União, por intermédio da unidade contratante, por prazo de até 02 (dois) anos, pela inexecução parcial do Contrato, quando essa falta acarretar significativo prejuízo ao serviço contratado;
       4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/93, por inexecução total do Contrato que acarrete grave prejuízo ao serviço contratado ou por apresentar informação e/ou documentos falsos.
    2. As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração do contratante, e impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
    3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com o estabelecido em Edital.
    4. Para as penalidades previstas será garantido à Contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa, dentro do prazo de 05 (cinco) dias contados do dia seguinte ao da notificação que lhe poderia ser aplicada, cabendo recurso à instância superior, em igual prazo, da decisão proferida por aquela autoridade.

João Pessoa, \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2016.

(Assinam as Partes)