



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA
AV. PRESIDENTE DUTRA, 1889 - Bairro BAIXA DA UNIÃO - CEP 76805901 - Porto Velho - RO - www.tre-ro.jus.br

ANEXO Nº IV - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS).

Em cumprimento a Resolução TSE nº 23.234 de 25 de março de 2010.

O Acordo de Níveis de Serviço tem como objetivo definir, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

O pagamento mensal ficará vinculado ao cumprimento dos níveis de serviços definidos neste Anexo IV, parte integrante do Termo de Referência. O valor do pagamento mensal dos serviços (1) será calculado como sendo o valor da fatura mensal, menos a soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no período correspondente.

$$(1) \quad \text{VPM} = \text{VFM} * (1 - \text{TGM})$$

Onde:

VPM = Valor a ser Pago no Mês

VFM = Valor do Faturamento Mensal

TGM = Total de Glosas no Mês

O Total de Glosas e Multas do período será calculado pelo apurado no mês correspondente, seguido pelas definições da Tabela 1 - Indicadores e Metodologias dos Acordos de Níveis de Serviços, dividido pelo quociente 720 (24h x 30 dias). As pontuações devida são motivadas pelo descumprimento do acordo de níveis de serviços pela CONTRATADA.

$$(2) \quad \text{TGM} = \frac{\sum \text{Pontos Recebidos}}{720}$$

Tabela 1 - Indicadores e Metodologias dos Acordos de Níveis de Serviços

Índice	Descrição	Fórmula	Meta	Faixa métrica	Pontos
IERT	Índice de Estabilidade da Rede Telefônica	$\frac{100\% \text{ do Período a Rede Telefônica deve funcionar Plenamente}}{\text{Total de horas do mês}} \times 100$	100% do Período a Rede Telefônica deve funcionar Plenamente.	IERT = 100%	0
				98% ≤ IERT < 100%	5
				97% ≤ IERT < 98%	10
				IERT < 97%	I.P *
IEAC	Índice de Eficiência no Atendimento de Chamados	$\frac{\text{Quantidade de Chamados Solucionados em até 48 horas}}{\text{Quantidade de Chamados Abertos}} \times 100$	100% dos chamados solucionados em até 48 horas.	IEAC = 100%	0
				90% ≤ IEAC < 100%	5
				80% ≤ IEAC < 90%	10
				IEAC < 80%	I.P*

Obs.: Todas as variáveis componentes do índice serão calculadas mensalmente.

(*) I.P = Inexecução Parcial



Documento assinado eletronicamente por RUZEVAN SARAIVA DA SILVA, Coordenador(a), em 31/07/2019, às 11:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao> informando o código verificador **0439861** e o código CRC **A70BA127**.