



MARINHA DO BRASIL
CENTRO MÉDICO ASSISTENCIAL DA MARINHA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2020

Processo Administrativo nº 63471.001768/2020-26

Apêndice – A do Anexo I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Contratação de Empresa Especializada para Suporte Técnico do Call Center/CMAM

Processo Administrativo nº 63471.001768/2020-26

Data	Versão	Descrição	Autor
XX/10/2020	1.0	Finalização da primeira versão do documento	CMG(RM1-CD) Prais
XX/10/2020	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	XXXXXXXXXXXXXX

CENTRO MÉDICO ASSISTENCIAL DA MARINHA

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

1. OBJETIVO

Este Adendo estabelece o Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA no âmbito da presente contratação.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 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.

2.2 As situações abrangidas pelo 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.

3. DOS PROCEDIMENTOS

3.1 O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.

3.2 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.

3.3 A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal, devendo sempre ser registrada por escrito pelo Fiscal do Contrato que preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência.

3.4 O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

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

3.6 No caso de haver ocorrências que incidam em multa ou glosas para a Contratada, o Fiscal do Contrato informará o fato à CONTRATADA em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da próxima fatura mensal para pagamento.

3.7 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 do Acordo de Nível de Serviços.

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

3.9 Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

4. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

4.1 O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

4.2 As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo.

OCORRÊNCIAS	Valor da infração
Ocorrências tipo 01 - Situações que comprometem a qualidade da prestação dos serviços de forma branda: a) Atraso no início da execução da OS. b) Serviços executados de maneira tecnicamente inadequada. c) Conduta inadequada ao ambiente de trabalho. d) Causar dificuldade à fiscalização dos serviços.	01 ponto
Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam prejuízo à prestação do serviço: a) Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço. b) Emprego de profissional não qualificado para o serviço. c) Falta de registro das atividades realizadas.	02 pontos
Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição: a) Dano ao patrimônio da União ou de Terceiros. b) Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros. c) Descumprimento das normas de segurança da OM.	03 pontos

5. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

5.1 A faixa de sanções e ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação de um mês, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Ajuste no Pagamento
03 pontos	Advertência
05 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura mensal
08 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
10 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura mensal

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2020.

Equipe de planejamento da Contratação:

<p>Integrante Requisitante SERGIO PRAIS Capitão-de-Mar e Guerra (RM1-CD) Encarregado da Divisão de Marcação de Consultas</p>	<p>Integrante Técnico</p>	<p>Integrante Administrativo</p>
---	----------------------------------	---