



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

Pregão Eletrônico nº ____/2026 – Processo Administrativo nº 3320/2025

1. Este documento, **que acompanhará o Contrato decorrente da licitação, apresenta os critérios para atendimento do Acordo de Níveis de Serviço, por meio da** apuração das ocorrências devidamente documentadas durante a execução contratual e **que considerará os tipos de incidentes, prazos de atendimentos dos chamados e outros pontos de níveis de serviço, conforme relacionados abaixo.**
2. O ANS mede a qualidade com que os serviços serão executados e permite proporcionalizar o pagamento devido em função do recebimento do serviço com qualidade/tempo de atendimento aos chamados inferiores aos contratados, logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pela prestação do serviço.
3. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados, isto é, a disponibilidade total das funcionalidades da Solução, na forma e condições estabelecidas no Anexo II – Especificações Técnicas.
4. **O não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço Aceitáveis (NMA) implicará adequações ajuste nos pagamentos (glosas) realizadas por sobre o valor total da fatura do período de referência, sem prejuízo da eventual aplicação das sanções administrativas previstas no tópico 9 do Anexo I - Termo de Referência.**
5. A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com apuração dos Níveis Mínimos Aceitáveis (NMA). Tendo a Contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.
6. As partes declaram estar cientes das condições propostas neste Acordo de Níveis de Serviços e estabelecem, desde já, que os ajustes de valores e as penalidades aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento serão descontados no ato do pagamento da respectiva fatura, podendo ainda ser descontados da garantia oferecida ou cobrados judicialmente.
7. Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 10 (dez) pontos em 4 (quatro) meses, consecutivos ou não, dentro de um período de 12 (doze) meses o Coren-SP poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.
8. As ocorrências deverão ser documentadas por meio de relatórios técnicos, Ordens de Serviços (OS) e controle de chamados abertos no período de referência, bem como pelas demais rotinas de acompanhamento da fiscalização do contrato, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade.
9. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos definidos no Anexo I - Termo de Referência.
10. Caso a Contratada identifique a impossibilidade de execução das rotinas, e/ou dos chamados de suporte por quaisquer motivos, deverá, tão logo possível, justificar o fato à Fiscalização, que avaliará as justificativas antes da apuração das ocorrências do período de referência.
11. Serão consideradas na apuração desde instrumento apenas as ocorrências em que a Contratante der causa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

QUADRO 1 – OCORRÊNCIAS PARA APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

Nº DE ORDEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	FORMA DE AFERIÇÃO	VALORAÇÃO (por unidade de referência da forma de aferição, em pontos)
1	Descumprir os prazos máximos para o início da prestação dos serviços, a partir do início da vigência contratual	Por dia de atraso, contado a partir do prazo limite para início dos serviços	0,3
2	Deixar de promover ajustes e ou parametrizações na Solução, se identificados pontos técnicos relacionados às Especificações Técnicas, a partir de prazo estabelecido após solicitação formal da Contratante	Por ocorrência	0,6
3	Deixar de realizar a capacitação para operação da Solução à equipe de fiscalização técnica e/ou aos usuários finais, nas condições definidas nas Especificações Técnicas	Por dia de atraso, contado a partir do prazo limite para implantação dos serviços	0,2
4	Descumprir o prazo para início do atendimento de chamado técnico com nível de severidade 1	Em horas úteis de atraso, contadas a partir da abertura do chamado pela Contratante	0,5
5	Não promover o reestabelecimento das condições normais de funcionamento ou solução dos problemas dos chamados técnicos com nível de severidade 1	Em horas úteis de atraso, contadas a partir do término do prazo de reestabelecimento / atendimento	1
6	Descumprir o prazo para início do atendimento de chamado técnico com nível de severidade 2	Em horas úteis de atraso, contadas a partir da abertura do chamado pela Contratante	0,4
7	Não promover o reestabelecimento das condições normais de funcionamento ou solução dos problemas dos chamados técnicos com nível de severidade 2	Em horas úteis de atraso, contadas a partir do término do prazo de reestabelecimento / atendimento	0,9
8	Descumprir o prazo para início do atendimento de chamado técnico com nível de severidade 3	Em horas úteis de atraso, contadas a partir da abertura do chamado pela Contratante	0,2
9	Não promover o reestabelecimento das condições normais de funcionamento ou solução dos problemas dos chamados técnicos com nível de severidade 3	Em horas úteis de atraso, contadas a partir do término do prazo de reestabelecimento / atendimento	0,6
10	Descumprir o prazo para início do atendimento de chamado técnico com nível de severidade 4	Em horas úteis de atraso, contadas a partir da abertura do chamado pela Contratante	0,2
11	Não promover o reestabelecimento das condições normais de funcionamento ou solução dos problemas dos chamados técnicos com nível de severidade 4	Em horas úteis de atraso, contadas a partir do término do prazo de reestabelecimento / atendimento	0,3



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

Nº DE ORDEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	FORMA DE AFERIÇÃO	VALORAÇÃO (por unidade de referência da forma de aferição, em pontos)
12	Deixar de prestar informações ou não manter disponível serviço telefônico de atendimento ao usuário, nos horários discriminados no Termo de Referência	Por ocorrência	0,3
13	Deixar a Solução total ou parcialmente inoperante por prazo superior a 48 horas.	Em horas úteis de atraso, contadas a partir do tempo de tolerância.	1
14	Deixar o sistema para aberturas de chamados total ou parcialmente inoperante por prazo superior a 8 horas.	Em horas úteis de atraso, contadas a partir do tempo de tolerância.	0,7

12. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

12.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela 2 abaixo.

12.2. Os eventuais ajustes (glosas) ocorrerão sobre o **valor total da fatura** do período com níveis de serviço apurados.

TABELA 2 – FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTOS

PONTUAÇÃO APURADA	AJUSTE NO PAGAMENTO
03 pontos	2% (dois por cento)
04 pontos	4% (quatro por cento)
05 pontos	6% (seis por cento)
06 pontos	8% (oito por cento)
07 pontos	10% (dez por cento)
08 pontos	12% (doze por cento)
09 pontos	15% (quinze por cento)
A partir de 10 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura do mês de referência + aplicação de sanção administrativa

12.3. Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização informará a Contratada da verificação dos níveis dos serviços prestados, com as respectivas ocorrências e pontuações, bem como informando o valor da Nota Fiscal a ser emitida após eventual ajuste (conforme o quadro de pontos da tabela acima) por meio da apresentação do seguinte relatório de ocorrências:



Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS

EMPRESA CONTRATADA: _____

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____/____/____

Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:	
_____ Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____	

