

ANEXO VII DO EDITAL
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Seguem abaixo as definições para o Grau por ocorrência do Acordo de Nível de Serviço:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	Advertência escrita
2	Glosa de 1% sobre o valor a ser pago ref. ao mês da ocorrência
3	Glosa de 2% sobre o valor a ser pago ref. ao mês da ocorrência
4	Glosa de 5% sobre o valor a ser pago ref. ao mês da ocorrência
5	Glosa de 5% sobre o valor total do contrato

As glosas nos pagamentos, a que se sujeita a CONTRATADA, terão como referência a tabela abaixo:

DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	GRAU
Não Prestar suporte técnico e operacional, para execução do objeto	Por ocorrência	3
Não providenciar a disponibilização do serviço, bem como cartão ou carteirinha de identificação do beneficiário, conforme demanda e sem ônus para a Contrante, nos prazos estabelecidos	Por ocorrência	3
Não atender as solicitações da Contratante quanto a solução de problemas inerentes a interrupção da prestação do serviço contratado.	Por ocorrência	2
Suspender ou interromper os serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pela Contratante	Por ocorrência	2
Acumular duas advertências em período de até 06 (seis) meses	Por ocorrência	1
Acumular quatro advertências em período de até 12 (doze) meses	Por ocorrência	2

DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	GRAU
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do contrato	Por ocorrência	5
Não apresentar relatórios ou documentação exigidos no Edital	Por ocorrência	2
Deixar de prestar qualquer informação solicitada no prazo estipulado pela contratante	Por ocorrência	1
Não observar os padrões de segurança e de qualidade exigidos no Termo de Referência	Por ocorrência	2
Faltas ou atrasos injustificados para realização de atendimento clínico, exames complementares e serviços auxiliares de diagnósticos e terapia.	Por ocorrência	5
Faltas ou atrasos injustificados para realização de atendimento em situações de urgência e emergência.	Por ocorrência	5
Embaraço administrativo que gere atrasos na prestação do serviço (demora na autorização, dificuldade de operação de sistema de liberação de procedimentos etc.)	Por ocorrência	3
Negativa de fornecer atendimento aos beneficiários do Plano nos consultórios, clínicas e hospitais (desatualização de cadastro on line).	Por ocorrência	3
Limitar a quantidade de atendimentos aos beneficiários do Plano consultórios, clínicas e hospitais	Por ocorrência	5
Limitar o tempo de permanência aos beneficiários do Plano para internações hospitalares, inclusive, UTI/CTI e UTI NEONATAL	Por ocorrência	5