CONTRATO EMERGENCIAL QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO, ENSINO E ASSISTÊNCIA À SAÚDE – IDEAS E A EMPRESA F71 SERVIÇOS E COMÉRCIO DE SISTEMAS E DESENVOLVIMENTO LTDA PARA O FORNECIMENTO DE LICENCIAMENTO DE SISTEMA ERP INFORMATIZADO DE GESTÃO HOSPITALAR COM PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DE PACIENTES PARA ATENDER O HOSPITAL ESTADUAL ALBERTO TORRES. CONTRATO DE GESTÃO Nº 022/2020 FIRMADO COM A SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO RIO DE JANEIRO/RJ.

Pelo presente instrumento particular de contrato, de um lado o **INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO, ENSINO E ASSISTÊNCIA À SAÚDE (Ideas)**, entidade civil de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o Nº 24.006.302/0004-88, com sede na Rua Deputado Joaquim Ramos, Nº 125, bairro Centro, Jaguaruna/SC, CEP 88.715-000, neste ato representado pelo seu representante legal Diretor Executivo **SANDRO NATALINO DEMETRIO**, brasileiro, casado, engenheiro, portador da Carteira de Identidade RG Nº 3.494.106, SSP/SC, e inscrito no CPF sob o Nº 003.689.649-73, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa **F71 SERVIÇOS E COMÉRCIO DE SISTEMAS E DESENVOLVIMENTO LTDA,** pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o N° 15.689.180/0001-38, com sede na Alameda Araguaia, Nº 2190, Bloco A Conj 909, bairro Centro, Barueri/SP, CEP 06.455-000, representada, neste ato, por seu Sócio **RENE BORGES GUIMARÃES**, brasileiro, e inscrito no CPF de N° 366.337.388-62, doravante denominada simplesmente **PRESTADORA DE SERVIÇO.**

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, as partes acima qualificadas decidem firmar o presente **CONTRATO EMERGENCIAL**, mediante a estrita observância das cláusulas e condições a seguir:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES INICIAIS

1.1. **CONTRATANTE**: Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde (Ideas);

1.2. **PRESTADORA DE SERVIÇO**: F71 Serviços e Comércio de Sistemas e Desenvolvimento Ltda;

1.3. **TIPO DE SERVIÇO**: Fornecimento de Licenciamento de Sistema ERP Informatizado de Gestão Hospitalar com Prontuário Eletrônico de

Pacientes;

1.4. **UNIDADE USUÁRIA DOS SERVIÇOS (UUS)**: Hospital Estadual Alberto Torres, localizado na Rua Osório Costa, s/n, bairro Colubandê, São Gonçalo/RJ, CEP 24744-680;

1.5. **DADOS PARA ESPECIFICAR NA DESCRIÇÃO DAS NOTAS FISCAIS:** Número do Contrato: 211/2020, Data de Vencimento do Contrato: Período: 01 a [28-31] (inserir o mês de referência) e Contrato de Gestão Nº 022/2020;

1.6. **FONTE DE CUSTEIO:** Os recursos para operacionalização do presente Contrato são oriundos do Contrato de Gestão Nº 022/2020, firmado entre o **CONTRATANTE** e a **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO RIO DE JANEIRO/RJ – SES/RJ**;

1.7. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO (FTC)**: Responsável por acompanhar a execução do contrato;

1.8. **REQUISITO DE NÍVEL DE SERVIÇO (RNS)**: O RNS define os níveis de serviços em termos de disponibilidade, desempenho e qualidade dos serviços prestados. Também define os parâmetros para glosa de valor no caso dos RNS não forem atingidos dentro de limites mínimos. Os detalhes do RNS são apresentados no **APÊNDICE 1 – REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO**;

1.9. **VALOR DE RESSARCIMENTO PADRÃO (VRP)**: O VRP é o valor da unidade de ressarcimento padrão no caso de não atendimento dos RNS conforme definidos no **APÊNDICE 1 – REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO**. O valor do VPR será de 0,2% do valor mensal do contrato por evento ou fração de evento.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. O presente instrumento tem por objeto o fornecimento de serviços conforme definido em **TIPO DE SERVIÇO**, para atender o **CONTRATANTE** de acordo com as condições, quantidades e exigências aqui estabelecidas.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** fornecerá Licenciamento de Sistema ERP Informatizado de Gestão Hospitalar com Prontuário Eletrônico de Pacientes, compreendendo a execução de serviços de implantação, suporte, conectividade, manutenção e desenvolvimento do sistema, além de treinamento de usuários;

3.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** providenciará a manutenção e atualização dos sistemas/programas em função de detecção de erros, aumento de segurança, inclusão de rotinas, bem como a adequação nos casos de alteração de legislação federal e/ou estadual e municipal da área da saúde.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA DE SERVIÇO

4.1. Manter um representante como responsável pelo gerenciamento dos serviços, autorizado a tratar com o **CONTRATANTE** a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato;

4.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** se responsabilizará pela guarda e proteção do sistema, devendo adotar todas as medidas cabíveis e possíveis para atingir esse fim, e pela execução periódica de cópia de segurança dos arquivos de dados (*back-up*), respondendo por eventual perda de dados em função do não cumprimento dessa rotina adequadamente;

4.3. A **PRESTADORA DE SERVIÇO**, responsabilizar-se-á por salários e demais encargos trabalhistas e previdenciários do pessoal direta e indiretamente vinculado na efetiva prestação dos serviços. Fica expressamente esclarecido que esse contrato não estabelece qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade do **CONTRATANTE** com os prestadores de serviços, correndo portanto única e exclusivamente por conta da **PRESTADORA DE SERVIÇO**, todas as despesas com pessoal, encargos e contribuições decorrentes da execução dos serviços contratados, de natureza social, fiscal, trabalhista e previdenciária, tais como: pagamentos de salários de seus empregados; aviso prévio; licenças; férias; repouso semanal remunerado; horas extraordinárias; adicionais noturnos, de insalubridade, de periculosidade; salário família, 13º salário, seguros e indenizações de acidentes de trabalho; verbas e indenizações decorrentes de rescisão de contrato de trabalho, FGTS, INSS, PIS, COFINS, ISS, bem como todos os demais encargos sociais de qualquer natureza, tributos federais, estaduais e municipais inclusive pelo pagamento da remuneração, bem como encargos de quaisquer natureza, especialmente do seguro de acidente de trabalho, ficando assim a **PRESTADORA DE SERVIÇO** única responsável como empregadora;

4.4. Responder por danos materiais ou físicos, causados por seus empregados, diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo;

4.5. Responder criminalmente quando erros em procedimentos forem associados com operação indevida dos equipamentos ou serviços de

responsabilidade da **PRESTADORA DE SERVIÇO**.

5. CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. Orientar e acompanhar a execução deste Contrato;

5.2. Prestar os esclarecimentos necessários para a execução dos serviços objeto do contrato, bem como disponibilizar as condições necessárias ao desempenho dos serviços ora contratados;

5.3. Notificar a **PRESTADORA DE SERVIÇO** por escrito da ocorrência de eventuais problemas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

5.4. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada, para emissão de nota fiscal, por meio de relatórios que identifiquem todos os procedimentos realizados;

5.5. Efetuar o pagamento nas datas acordadas, após o encaminhamento dos documentos de cobrança, por parte da **PRESTADORA DE SERVIÇO**;

5.6. Exercer a avaliação dos padrões técnicos e de qualidade dos serviços prestados, definidos pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** com anuência do **CONTRATANTE**.

6. CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR E DA FORMA DE PAGAMENTO

6.1. O **CONTRATANTE** repassará à **PRESTADORA DE SERVIÇO**, o valor mensal de R$ 69.402,39 (sessenta e nove mil quatrocentos e dois reais e trinta e nove centavos) pelo Sistema ERP de gestão hospitalar, a remuneração se dará de acordo com o número de usuários (CPF/CNPJ) cadastrados, de 0 a 2000, o valor unitário de R$ 36,50 (trinta e seis reais e cinquenta centavos e de 2001 a 4000 R$ 32,50 (trinta e dois reais e cinquenta centavos).oito centavos), referente ao Prontuário Eletrônico de Pacientes – PEP, estipulando, desde já, teto máximo em R$ 129.833,79 (cento e vinte e nove mil oitocentos e trinta e três reais e setenta e nove centavos).

6.2. **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá emitir e entregar ao **FTC**, a Nota Fiscal/Fatura até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços, anexos os relatórios de prestação dos serviços, nas especificações previstas no item 1.5 deste instrumento;

6.3. O **CONTRATANTE** realizará o pagamento dos serviços, mensalmente, em moeda corrente, por meio de Ordem Bancária, em até 20 (vinte) dias úteis, após a entrega das Notas Fiscais/Fatura, considerando o mês vencido, devidamente atestado pelo **FTC**, que irá verificar se foram atendidos os

requisitos do **APÊNDICE 1.** O **CONTRATANTE** pagará os valores atestados pelo **FTC** e tão somente com o repasse feito, de acordo com o item 1.6;

6.4. Na hipótese de a **PRESTADORA DE SERVIÇO** encaminhar a Nota Fiscal/Fatura fora do prazo estipulado no item 6.2, a quitação da referida Nota Fiscal/Fatura, será realizada somente no mês seguinte;

6.5. Se ocorrer o atraso no pagamento por falta de repasse dos recursos para operacionalização do presente Contrato especificado no item 1.6, tendo em vista a ausência de finalidade lucrativa da gestora, e consequente ausência de suporte financeiro para arcar com o referido inadimplemento, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** não terá direito a multa, juros ou outras cominações legais sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura;

6.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados ou sem as devidas observâncias as normas de contabilidade e finanças em vigor, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão os mesmos encaminhados à **PRESTADORA DE SERVIÇO** para as correções necessárias, não respondendo o **CONTRATANTE** por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

6.7. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá apresentar, junto a Nota Fiscal/Fatura, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação pelo **CONTRATANTE**:

6.7.1. Certificado de Regularidade de Situação para com o Fundo de Garantia de Tempo Serviço (FGTS), GFIP e GPS;

6.7.2. Certidão Negativa de Débito perante o Instituto Nacional de Seguridade (INSS);

6.7.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);

6.7.4. Relatório contendo a prestação dos serviços executados naquele mês, cujo formato e conteúdo deverá ser aprovado pelo **FTC**.

6.8. Nenhum pagamento será efetuado à **PRESTADORA DE SERVIÇO** enquanto houver pendência de liquidação de qualquer obrigação verificada pelo **FTC**. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou à atualização monetária;

6.9. A glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a **PRESTADORA DE SERVIÇO** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades ora contratadas;

6.10. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** autoriza, expressamente o

CONTRATANTE a proceder, por ocasião do pagamento do preço avençado, os descontos fiscais e legais pertinentes;

6.11. Nenhum pagamento isentará a **PRESTADORA DE SERVIÇO** do cumprimento de suas responsabilidades contratuais, nem implicará a aceitação dos serviços.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA CONFIDENCIALIDADE

7.1. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** se obriga a manter sigilo de todas as informações que tiver conhecimento por força da prestação de serviços objeto do presente contrato, não os divulgando e nem fornecendo a terceiros, sob pena de rescisão imediata do presente Contrato, além do pagamento de eventuais perdas e danos, se configuráveis:

7.1.1. Estabelecem as partes, ora contratantes, que a presente cláusula de confidencialidade é fundamentada a partir dos termos da NDA/CDA (*Non-Disclosure Agreement/Confidential Disclosure Agreement*), definindo, desde já, que a expressão "Informações Confidenciais" significa quaisquer informações e dados, contábeis, contratuais, comerciais, ou de qualquer natureza que sejam de extrema importância ou de caráter confidencial:

7.1.1.1. Fica estabelecido que todas as Informações Confidenciais trocadas entre as partes se subordinam ao seguinte padrão de critérios;

7.1.1.2. Deverão ser usadas exclusivamente para o benefício do **CONTRATANTE;**

7.1.1.3. Não serão distribuídas, reveladas ou divulgadas de modo algum para terceiros, exceto para seus próprios funcionários que tenham necessidade justificada de ter conhecimento das referidas Informações Confidenciais e que, previamente, estejam obrigados à confidencialidade por compromisso formal;

7.1.1.4. As partes são responsáveis pelos atos de seus funcionários, prepostos, representantes e ou pessoas por estes autorizados, mesmo que eventual divulgação de Informação Confidencial ocorra após o desligamento da pessoa ao **CONTRATANTE**.

7.2. As obrigações não se aplicam, entretanto, às informações que:

7.2.1. Se tornem de conhecimento público sem culpa da parte receptora das informações;

7.2.2. Já estavam em domínio de qualquer das partes aqui envolvidas em momento anterior ao início da vigência deste instrumento;

7.2.3. Sejam de comunicação obrigatória em decorrência de exigência legal ou normativa;

7.2.4. Sejam de comunicação obrigatória em razão de ordem de um tribunal competente, agência administrativa ou órgão governamental; ou

7.2.5. Sejam de divulgação necessária pelas partes para efetivação dos contratos a este correlato.

8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. O presente contrato terá vigência até 30/11/2020, iniciando-se com a assinatura do presente instrumento, podendo ser prorrogado, mediante celebração de Termo Aditivo;

8.2. Caso ocorra a rescisão do instrumento que disponibiliza os recursos para operacionalização objeto deste Contrato, item 1.6, seja por qualquer motivo e a qualquer tempo, tendo em vista a imprevisibilidade desse fato, o presente Contrato se resolverá ao mesmo tempo e de maneira automática e instantânea, sem que haja a necessidade de nenhuma comunicação formal neste sentido por nenhuma das partes, hipótese em que não haverá a cominação de multa, penalidade ou indenização prevista neste contrato e sob nenhuma rubrica, com o que concordam expressamente as partes, cabendo ao **CONTRATANTE** pagar apenas pelos serviços prestados até a data da rescisão.

9. CLÁUSULA NONA – VÍNCULO EMPREGATÍCIO

9.1. Nenhuma relação de natureza civil ou trabalhista se estabelecerá entre o **CONTRATANTE** e os funcionários designados pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** que participarão da execução do objeto contratual, correndo por conta exclusiva da **PRESTADORA DE SERVIÇO** todos os encargos trabalhistas, sociais, previdenciários e acidentários sem qualquer exceção, bem como os demais encargos que incidam direta ou indiretamente sobre os serviços, tais como impostos, taxas e contribuições para fiscais.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO ADITAMENTO

10.1. Toda e qualquer modificação, alteração ou aditamento ao presente Contrato somente será válido se feito por instrumento escrito, assinado por ambas as partes.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO, SUSPENSÃO OU INTERRUPÇÃO DO CONTRATO

11.1. O presente contrato poderá ser rescindido/resilido nas seguintes hipóteses:

11.1.1. Motivadamente por descumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, bastando mera notificação, escrita, do **CONTRATANTE**, sem prejuízo de quaisquer indenizações e outras penalidades que possam incidir, ficando desde já fixada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato, garantida a defesa prévia e o direito ao contraditório;

11.1.2. Imotivadamente, se o **CONTRATANTE** manifestar tal vontade, por escrito, à outra, implicará na rescisão imediata. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá notificar o **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem prejuízo das atividades que se desenvolverem neste período;

11.1.3. Amigavelmente, se ambas as partes assim convencionarem, desde que por escrito e assinado por seus representantes legais;

11.1.4. Se ocorrer a extinção, liquidação, insolvência, falência, recuperação judicial ou extrajudicial de quaisquer das partes **CONTRATANTES**, bastando somente notificação escrita à outra parte.

11.2. Qualquer crédito ou débito apurado entre as partes **CONTRATANTES** deverá ser liquidado no ato da resilição/rescisão;

11.3. Este contrato poderá ser suspenso por vontade mútua das partes ou quando ocorrerem eventos de caso fortuito ou força maior, devendo as partes, entretanto, apresentar um Relatório de Serviços Executados com o respectivo balanço de pagamentos efetuados e devidos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1. O descumprimento total ou parcial deste contrato ou das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da **PRESTADORA DE SERVIÇO,** sujeitando-a às seguintes penalidades previstas neste contrato e demais sanções aplicáveis à espécie:

12.1.1. Advertência;

12.1.2. Suspensão temporária de participação em licitações com o **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

12.1.3. Declaração de inidoneidade para contratar enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida sua reabilitação perante aquele que aplicou a penalidade;

12.1.4. Multa diária por atraso em relação aos prazos fixados nesse contrato: 2% (dois por cento) sobre o valor contratual.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS

13.1. Fica estabelecido que, caso venha a ocorrer algum fato não previsto no instrumento, os chamados casos omissos, estes deverão ser resolvidos entre as partes, respeitados o objeto deste Contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria e o Regulamento de Compras e de Contratação de Obras e Serviços e suas modificações posteriores, aplicando- se, quando for o caso, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO REAJUSTE DE PREÇO

14.1. Dentro do prazo de 12 (doze) meses, o preço proposto não sofrerá reajuste, conforme prevê o artigo 2° da Lei N º 10.192/2001;

14.1.1. O preço proposto poderá sofrer reajuste, decorridos 12 (doze) meses de vigência contratual, com base no indexador IGPM/FGV. Em caso de extinção deste, as partes poderão escolher um novo indexador reconhecido pelo Governo;

14.1.2. Para Reajuste de Preço ou Reequilíbrio Econômico do contrato, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá, com 30 (trinta) dias de antecedência ao fato gerador da repactuação, solicitar por escrito ao **CONTRATANTE**, embasando seu pedido com os documentos comprobatórios dos argumentos expostos que ensejam o Reajuste ou Reequilíbrio Econômico do contrato, sob pena de indeferimento ou preclusão do pedido;

14.1.3. Após o protocolo pela **PRESTADORA DE SERVIÇO** do pedido de Reajuste ou Reequilíbrio Econômico do contrato para o **CONTRATANTE**, ele será analisado e respondido por escrito, fundamentando o **CONTRATANTE** sua decisão.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. Este contrato é absolutamente intransferível, não podendo a **PRESTADORA DE SERVIÇO,** em hipótese alguma, sub-rogar seus

direitos e obrigações a terceiros estranhos à presente relação contratual, sem anuência expressa e por escrito do **CONTRATANTE**;

15.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** compromete-se a enviar ao **CONTRATANTE** uma via dos instrumentos constitutivos da sociedade **PRESTADORA DE SERVIÇO**, comprometendo-se, ainda, a entregar as cópias das respectivas alterações, caso venham a ocorrer, além das certidões negativas de FGTS, tributos mobiliários, conjunta da Receita Federal (inclusive INSS) e trabalhista;

15.3. As partes acordam que o presente contrato não caracteriza exclusividade na prestação de serviços da **PRESTADORA DE SERVIÇO** ao **CONTRATANTE**, podendo a **PRESTADORA DE SERVIÇO** prestar serviços a terceiros alheios a presente relação contratual, bem como o **CONTRATANTE** contratar outras empresas e profissionais com a mesma finalidade deste contrato;

15.4. É vedado à **PRESTADORA DE SERVIÇO** utilizar-se do nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem do **CONTRATANTE**, em meios de comunicação, concorrências, publicidade própria ou quaisquer outros atos ou contratos, como referência aos serviços prestados, sem a prévia autorização, por escrito da Direção Executiva do **CONTRATANTE**, sob pena de multa por descumprimento e rescisão contratual;

15.5. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** declara, desde já, responsabilizando-se pela sua veracidade, que o **CONTRATANTE** não é o único e/ou exclusivo cliente.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO

16.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Florianópolis/SC, para dirimir as questões oriundas da execução deste instrumento, renunciando as partes a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim por estarem de acordo, ajustadas **CONTRATANTE** e **PRESTADORA DE SERVIÇO**, após lido e achado conforme, firmamos o presente Contrato, em 02 (duas) vias de igual forma, para um só efeito, cujo instrumento ficará arquivado no **CONTRATANTE.**

São Gonçalo/RJ, 28 de setembro de 2020.

Sandro Natalino Demetrio
Diretor Executivo
Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde - Ideas
CONTRATANTE

Rene Borges Guimarães
Sócio
F71 Serviços e Comércio de Sistemas e Desenvolvimento Ltda
PRESTADORA DE SERVIÇO

Nome: Rafaela Conceição Ferreira
CPF: 162.091387-06
Testemunha 01

Nome: Cláudia Cristina Gonçalves Ferreira Lima
CPF: 896 864 207 91
Testemunha 02

Processos de Validação IDEAS (Uso Interno)		
ID dos Processos	**Descrição**	**Responsável**
2020111296	Aprovação Orçamentária	Danilo Campos Pavarine
2020110657	Aprovação Técnica	Rafaela Conceição Ferreira
2020111288	Aprovação Jurídica	Eliza Maria da Silva

APÊNDICE 1 - REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS - RNS

1.1. Os RNS são características de controle da qualidade dos serviços prestados pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**. Ela deverá assegurar que seus processos e demais itens que assegurem os serviços prestados atendam aos requisitos estabelecidos;

1.1.1. De forma que a **PRESTADORA DE SERVIÇO** possa adequar os seus processos para atendimento dos requisitos do **CONTRATANTE**, não serão aplicáveis os RNS no primeiro mês de contrato;

1.2. A partir do segundo mês de contrato, caso os serviços prestados não atendam aos **RNS** estabelecidos, serão aplicados os ressarcimentos, pelo fato de os serviços não serem plenamente atendidos, em múltiplos valores do **VRP** estabelecido no item 1.9.

1.2.1. Os valores são cumulativos por evento, ou fração de evento, quando o prazo for em horas (e.g., 1h20min, são considerados 02 eventos), quando o prazo for em dia é em dias (e.g., 2,5 dias de atraso são considerados 03 eventos);

1.2.2. O valor de ressarcimento será limitado ao valor da fatura mensal. Quando o valor de ressarcimento for superior ao valor da fatura mensal, os valores adicionais não serão cobrados, contudo, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá apresentar o plano de ação de regularização dos níveis de serviço.

1.3. Na Tabela 1 apresentamos os **RNS** estabelecidos para este contrato.

Tabela 1: Descrição dos Requisitos de Nível de Serviço (**RNS**)

Item	Tipo	Prazo para início atendimento	Prazo para conclusão atendimento	VRP – Valor de Ressarcimento Padrão
1	Atendimento ao **FTC** (Dúvidas, Problemas, Incidentes).	01h00min	04h00min	0,2% (por evento) do valor da fatura mensal

1.4. Nos casos em que houver atraso nos prazos de atendimento de conclusão do serviço definidos na Tabela 1, o serviço será considerado como atendido fora do prazo;

1.5. Os serviços que forem concluídos fora dos prazos previstos no **RNS** ainda assim deverão ser executados pela **PRESTADORA DE SERVIÇO**, sendo levados em conta os relativos percentuais de descontos.