**ENTRE** QUE **EMERGENCIAL** CONTRATO CELEBRAM O INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO, ENSINO E ASSISTÊNCIA À SAÚDE - IDEAS E A EMPRESA RGI EMPREENDIMENTOS LTDA PARA A **MANUTENÇÃO SERVIÇOS** DE **EXECUÇÃO** PREVENTIVA E CORRETIVA EM APARELHOS DE REFRIGERAÇÃO DO 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 **RGI EMPREENDIMENTOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o Nº 01.093.429/0001-33, com sede na Rua da Assembleia, Nº 69, 12º Andar, bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, representada, neste ato, por seu Sócio Administrador **IRAGUARA DA SILVA PEREIRA FILHO**, brasileiro, 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:

# CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS DEFINIÇÕES INICIAIS

- 1.1. CONTRATANTE: Instituto de Desenvolvimento, Ensino e Assistência à Saúde (Ideas);
- PRESTADORA DE SERVIÇO: RGI Empreendimentos Ltda;
- 1.3. TIPO DE SERVIÇO: Prestação de Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva do Sistema de Ar Condicionado, em 277 (duzentos e setenta e sete) aparelhos;
- 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: 269/2020, 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;
- 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 a prestação dos serviços conforme definido em TIPO DE SERVIÇO, para atender ao CONTRATANTE, de acordo com as condições, quantidades e exigências ora estabelecidas.
- 3. CLÁUSULA TERCEIRA DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
  - 3.1. A PRESTADORA DE SERVIÇO disponibilizará profissionais especializados, para execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em sistema de ar condicionado da UUS;
  - Disponibilizará cronograma de visita para manutenção preventiva, que deverá ser previamente acordado entre a PRESTADORA DE SERVIÇO e o FTC;
  - 3.3. A manutenção corretiva será solicitada para a PRESTADORA DE SERVIÇO, por meio de canais (telefone/e-mail) que serão disponibilizados à UUS, sempre que surgirem defeitos/correções;









- 3.4. As visitas para prestação dos serviços de manutenção preventiva, compreendem os seguintes procedimentos: reparos, limpezas, teste, ajustes de configuração e procedimentos de medição: filtros, temperatura do ar, tensão, corrente de compressores e correntes de ventiladores;
- 3.5. Em todos os serviços efetuados nos equipamentos, seja durante as visitas de manutenção, atendimento de chamados de vistorias ou reparos, a **PRESTADORA DE SERVIÇO** emitirá relatórios em boletins de atendimento com a descrição dos procedimentos técnicos e medições, bem como, eventuais incidentes ocorridos no período da manutenção.

## 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. Fica vedado à PRESTADORA DE SERVIÇO interferir nas atividades de rotina dos profissionais e/ou usuários da UUS, exceto quando necessário à execução dos trabalhos, o que, obrigatoriamente, deverá ser informado de forma prévia e expressa ao responsável pela UUS;
- A PRESTADORA DE SERVIÇO, responsabilizar-se-á por salários e 4.3. 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 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;

- Responder criminalmente quando erros em procedimentos forem associados com operação indevida dos equipamentos ou serviços de responsabilidade da PRESTADORA DE SERVIÇO;
- 4.6. Manter seus profissionais, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, devidamente uniformizados e portando cartões de identificação próprios da PRESTADORA DE SERVIÇO, utilizando os respectivos equipamentos de segurança e proteção individual, quando necessário, e devendo observar todas as normas, regulamentos e procedimentos internos do CONTRATANTE.

### 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;
- 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. Realizar a conferência de todo o serviço prestado para emissão de nota fiscal, por meio de relatórios que identifiquem todos os procedimentos realizados;
- 5.5. Efetuar o pagamento das parcelas mensais 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 PREÇO E DO PAGAMENTO

- 6.1. O CONTRATANTE repassará à PRESTADORA DE SERVIÇO, pelos serviços objeto do contrato, o valor fixo mensal de R\$ 104.412,67 (cento e quatro mil quatrocentos e doze reais e sessenta e sete centavos);
- 6.2. A **PRESTADORA DE SERVIÇO** deverá emitir e entregar ao **FTC** a Nota Fiscal/Fatura até o 5º (quinto) 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;
- 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, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação pelo CONTRATANTE do cumprimento dos deveres trabalhistas e conselhos competentes pela PRESTADORA DE SERVIÇO:
  - 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. Certificado de Responsabilidade Técnica vigente;
  - 6.7.5. Relatório de Manutenção Preventiva do Mês de Competência aprovado pelo **FTC**, se aplicável;
  - 6.7.6. Relatório de Manutenção Corretiva do Mês de Competência aprovado pelo FTC, indicando a glosa (em VRP) a ser processada, se aplicável.
- 6.8. Nenhum pagamento isentará a PRESTADORA DE SERVIÇO do









cumprimento de suas responsabilidades contratuais, nem implicará a aceitação dos serviços.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - DA CONFIDENCIALIDADE 7.

- A PRESTADORA DE SERVIÇO se obriga a manter sigilo de todas as 7.1. 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.
- As obrigações não se aplicam, entretanto, às informações que: 7.2.
  - 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 de 28/09/2020 a 30/11/2020, 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 INTERRUPÇÃO DO CONTRATO
  - 11.1. O presente contrato poderá ser rescindido/resilido nas seguintes hipóteses:









QU

- 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.
- 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 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 ° 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, 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

Iraguara da Silva Pereira Filho Sócio Administrador

RGI Empreendimentos Ltda PRESTADORA DE SERVIÇO

CPF: 162 011 387-08

Testemunha 01

MACHARO. Nome: CPF: O

Testemunha 02

Processos de Validação IDEAS (Uso Interno)					
ID dos Processos	Descrição	Responsável  Danilo Campos Pavarine  Rafaela Conceição Ferreira			
2020111393	Aprovação Orçamentária				
2020110985	Aprovação Técnica				
2020111397	Aprovação Jurídica	Eliza Maria da Silva			









# APÊNDICE 1 - REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS

# 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.
- 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
2	Substituição de Profissionais por solicitação justificada da <b>UUS</b> .	00h10min	24h00min	0,2% (por evento) do valor da fatura mensal
3	Entrega de relatórios mensais dos serviços prestados.	00h10min	24h00min	0,2% (por evento) do valor da fatura mensal









- Nos casos em que houver atraso nos prazos de atendimento de conclusão 1.4. do serviço definidos na Tabela 1, o serviço será considerado como atendido fora do prazo;
- Os serviços que não forem concluídos nos prazos previstos no RNS ainda 1.5. assim deverão ser executados pela PRESTADORA DE SERVIÇO, sendo levados em conta os relativos percentuais de descontos.







