

ADENDO I

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O **INSTITUTO HOSPITAL DE BASE – IHB**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 28.481.233/0001-72, instituído por meio do Decreto n.º 38.332, de 13 de julho de 2017, conforme autorização da Lei Distrital n.º 5.899, de 3 de julho de 2017, pessoa jurídica de direito privado e serviço social autônomo, sem fins lucrativos, de utilidade pública e interesse coletivo, com sede na SHMS - ÁREA ESPECIAL, QUADRA 101 - BLOCO A, CEP: 70.335-900 - Brasília - DF, neste ato, representado por sua Diretora-Presidente Interina, **DULCILENE CLAUDIA XAVIER**, brasileira, portadora da cédula de identidade n.º M-7.366.722 - SSP/MG, inscrita no CPF/MF sob o n.º 000.665.146-14, de um lado, denominada **CONTRATANTE** e, do outro lado, a Empresa **XXX.**, inscrita no CNPJ n.º XX.XXX.XXX/XXXX-XX, com sede na XXX, neste ato, representada, na forma de seu Contrato Social, por seu Sócio Administrador, Sr.(a) **XXX**, nacionalidade XX, estado civil XX, profissão XX, portador da cédula de identidade n.º XX expedida pela SSP/XX e CPF/MF sob o n.º XXX, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm justo e acertado o presente instrumento, em conformidade com o ATO CONVOCATÓRIO N.º 002/2019, e em conformidade com as normas contidas no Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal, publicado no DODF n.º 231 de 05 de dezembro de 2017, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. ESPECIFICAÇÕES E DETALHAMENTO DO ANS

1.1. Cada segmento de serviço terá sua rotina própria e definida de acordo com os requisitos e Acordos de Níveis de Serviço mínimos definidos no Ato Convocatório n.º 002/2019.

1.2. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) corresponde a cada uma das categorias abaixo, conforme o tipo e a dificuldade para a execução dos serviços de manutenção.

1.2.1. NÍVEIS DE PRIORIDADE:

É a graduação de consequências que as falhas e defeitos poderão acarretar nos Equipamentos ou nos Sistemas.

- **Nível I - Situação de emergência:** ocorrência de defeito ou falha num Equipamento ou Sistema que resulte de forma direta no cuidado ao paciente, interrompendo o funcionamento de um leito, cancelando uma cirurgia e exames ou que coloque em risco a segurança dos colaboradores ou pacientes.

- **Nível II - Situação de Alerta:** Problema que impacta de forma parcial no cuidado ao paciente, sem prejuízo ao funcionamento de um leito, procedimento cirúrgico, entre outros.

- **Nível III - Situação de Falha:** Problema que não acarreta na paralisação dos serviços.

1.2.2. Tempo de Atendimento:

É o tempo ou período determinado para mobilização pela **CONTRATADA** dos recursos necessários visando sanar um defeito ou falha. A medição do tempo de atendimento será a diferença entre o horário da abertura do chamado na central de atendimento e o horário de chegada de um profissional de manutenção ao local da ocorrência.

De acordo com os níveis de prioridade o tempo de atendimento das equipes de manutenção corretiva deverá ser de:

- **Nível I: até 30 minutos;**
- **Nível II: até 1 hora e 30 minutos;**
- **Nível III: até 3 horas.**

1.3. A **CONTRATADA** será avaliada pelo seu desempenho — Acordo de Nível de Serviços (ANS) — mensalmente, a contar da data da efetiva implantação dos serviços.

1.4. A remuneração dos serviços prestados na Gestão Integrada da Infraestrutura deverá ser constituída por remuneração fixa sendo, no entanto, permitido à **CONTRATANTE** descontar em até 20% (vinte por cento) do valor mensal do contrato. O percentual do desconto será mensurado de acordo com os critérios abaixo descritos:

1.4.1. PERCENTUAL DE ORDENS DE SERVIÇO CORRETIVAS ENCERRADAS (PMCE):

Finalidade: Garantir o encerramento da maioria dos chamados técnicos demandados pela instituição.

Meta a cumprir: $\geq 70\%$.

Instrumento de medição: Software dedicado à manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 2º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$PMCE (\%) = \frac{QTOS(E)}{QTOS(S)} \times 100$$

Sendo que:

- Se $PMCE (\%) \geq 70\%$, o $VTD (\%) = 0\%$
- Se $PMCE (\%) < 70\%$, aplicar advertência
- Se $PMCE (\%) < 50\%$, o $VTD (\%) = 2\%$ (Glosa)

Onde,

- $PMCE (\%)$ = Percentual de Ordens de Serviço Manutenções Corretivas Encerradas;
- $QTOS(S)$ = Quantidade de Ordens de Serviço de Manutenções Corretivas solicitadas;
- $QTOS(E)$ = Quantidade de Ordens de Serviço de Manutenções Corretivas Encerradas;

- VTD = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

Para esse indicador devem ser consideradas apenas as ordens de serviço de manutenção abertas e fechadas dentro do mês de referência.

1.4.2. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO CORRETIVAS NÍVEL I (TMA):

Finalidade: Garantir a celeridade no atendimento técnico dos chamados de nível I demandados pela Instituição.

Meta a cumprir: ≤ 30 minutos.

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 2º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$TMA = \frac{\sum TA}{N}$$

Sendo que:

- Se $TMA \leq 30$ min, o VTD (%) = 0%
- Se $TMA > 30$ min, aplicar Advertência
- Se $TMA > 90$ min, o VTD (%) = 2% (Glosa)

Onde,

- TMA = Tempo Médio de Atendimento de Ordens de Serviço Corretivas nível I;
- TA = Tempo de Atendimento, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico relativo a este chamado;
- $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento das Ordens de Serviço Concluída de Manutenção Corretiva;

- N = Quantidade de Ordens de Serviço Executadas de Manutenção Corretiva.
- VTD = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.3. TEMPO MÉDIO DE REPARO DE ORDENS DE SERVIÇO CORRETIVAS NÍVEL I, II E III:

Finalidade: Garantir a celeridade no reparo dos chamados técnicos demandada pela Instituição.

Meta a cumprir: ≤ 72 horas.

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 2º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$TMR = \frac{\sum TR}{N}$$

Sendo que:

- Se $TMR \leq 72$ horas, o VTD (%) = 0%
- Se $TMR > 72$ horas, aplicar Advertência
- Se $TMR > 96$ horas, o VTD (%) = 2% (Glosa)

Onde,

- TMR = tempo médio de reparo de ordens de serviço corretivas nível I, II e III;
- TR = Tempo de Reparo, é o período em dias transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Conclusão da respectiva Ordem de Serviço deste chamado;
- $\sum TR$ = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço Concluídos de Manutenção Corretiva;

- N = Quantidade de Ordens de Serviço Concluídos de Manutenção Corretiva;
- VTD = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.4. **PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA EXECUTADA (MPE):**

Finalidade: Garantir a execução conforme programado, do plano anual de manutenção preventiva.

Meta a cumprir: $\geq 90\%$

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 2º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$MPE (\%) = \frac{QTMP(E)}{QTMP(P)} \times 100$$

Sendo que:

- Se MPE (%) $\geq 90\%$, o VTD (%) = 0%
- Se MPE (%) $< 90\%$, aplicar Advertência
- Se MPE (%) $< 80\%$, o VTD (%) = 2% (Glosa)

Onde,

- MPE (%) = Percentual de Ordens de Serviço Preventivas executadas;
- QTMP(E) = Quantidade de Ordens de Serviço Preventivas executadas;
- QTMP(P) = Quantidade de Ordens de Serviço Preventivas programadas;
- VTD (%) = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.5. **PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO PREDITIVA EXECUTADA (MPRE):**

Finalidade: Garantir a execução conforme programado, do plano anual de manutenção preditiva.

Meta a cumprir: $\geq 90\%$

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 2º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$MPRE (\%) = \frac{QTMPR(E)}{QTMPR(P)} \times 100$$

Sendo que:

- Se $MPRE (\%) \geq 90\%$, o $VTD (\%) = 0\%$
- Se $MPRE (\%) < 90\%$, aplicar Advertência
- Se $MPRE (\%) < 80\%$, o $VTD (\%) = 2\%$ (Glosa)

Onde,

- $MPRE (\%)$ = Percentual de Ordens de Serviço preditivos executadas;
- $QTMPR (E)$ = Quantidade de Ordens de Serviço preditivos executadas;
- $QTMPR (P)$ = Quantidade de Ordens de Serviço preditivos programadas;
- $VTD (\%)$ = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.6. **PERFORMANCE DE REALIZAÇÃO DAS RONDAS DE INSPEÇÃO (PRRI):**

Finalidade: Garantir a execução conforme programado, do plano anual de rondas de inspeção.

Meta a cumprir: = 95%

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 2º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$PRRI (\%) = \frac{QTRI(E)}{QTRI(P)} \times 100$$

Sendo que:

- Se PRRI (%) = 95%, o VTD (%) = 0%
- Se PRRI (%) < 95%, aplicar Advertência
- Se PRRI (%) < 80%, o VTD (%) = 2% (Glosa)

Onde,

- PRRI (%) = Percentual de Ordens de Serviço de Ronda de Inspeção executadas;
- QTRI (E) = Quantidade de Ordens de Serviço de Ronda de Inspeção executadas;
- QTRI (P) = Quantidade de Ordens de Serviço de Ronda de Inspeção programadas;
- VTD (%) = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.7. **PERFORMANCE DE TREINAMENTO (PT)**

Finalidade: Garantir a execução conforme programado, do plano anual de treinamento na Instituição.

Meta a cumprir: ≥ 90%

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 3º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$PT (\%) = \frac{QT(E)}{QT(P)} \times 100$$

Sendo que:

- Se $PT (\%) \geq 90\%$, o $VTD (\%) = 0\%$
- Se $PT (\%) < 90\%$, aplicar advertência
- Se $PT (\%) < 80\%$, o $VTD (\%) = 1\%$ (Glosa)

Onde,

- $PT (\%)$ = Percentual de Treinamento Executadas;
- $QT(E)$ = Quantidade de Treinamentos Executados;
- $QT(P)$ = Quantidade de Treinamentos programados;
- $VTD (\%)$ = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.8. - PERCENTUAL DE DISPONIBILIDADE OPERACIONAL DE EQUIPAMENTOS DE NÍVEL I (PDOE):

Finalidade: Garantir a disponibilidade operacional dos Equipamentos qualificados com criticidade de nível I.

Meta a cumprir: $\geq 90\%$

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 3º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$PDOE (\%) = \left(1 - \frac{\sum TR}{(N \times TD)}\right) \times 100$$

Sendo que:

- Se $PDOE (\%) \geq 90\%$, o $VTD (\%) = 0\%$

- Se PDOE (%) < 90%, aplicar advertência
- Se PDOE (%) < 80%, o VTD (%) = 2% (Glosa)

Onde,

- PDOE (%) = Percentual de Disponibilidade Operacional de Equipamentos, em %.
- TR = Tempo de Reparo, é o período em dias transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Conclusão da respectiva Ordem de Serviço deste chamado.
- $\sum TR$ = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço.
- N = Quantidade de Equipamentos com criticidade de nível I.
- TD = Quantidade de Dias do mês.
- VTD (%) = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.9. ENTREGA DO RELATÓRIO TÉCNICO MENSAL DE ATIVIDADES:

I. O relatório técnico deverá ser entregue até o décimo dia útil do mês subsequente, comprovado através de protocolo assinado pela **CONTRATANTE**. Caso o prazo não seja cumprido, o Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal (VTD (%)) a ser aplicado será de 1% sobre a fatura mensal e advertência.

II. O relatório técnico mensal de todos os serviços executados deverá estar devidamente assinado pelos profissionais envolvidos, contendo:

- a) Nome e função dos profissionais alocados para execução dos serviços no mês de referência do relatório;
- b) Relação dos serviços preventivos e corretivos executados no mês;
- c) Relação de peças, componentes e materiais utilizados;
- d) Relação de serviços em andamento com estimativa de prazo de conclusão;

- e) Resumo das anormalidades e dos fatos ocorridos no período, incluindo a falta de energia ou água e picos de consumo de energia ou de água;
- f) Relação de pendências, razões de sua existência e quais destas dependem de solução do **CONTRATANTE**;
- g) Acidentes de trabalho porventura ocorridos;
- h) Estudos e levantamentos realizados;
- i) Informações sobre a situação dos sistemas e equipamentos, indicando deficiências;
- j) Sugestões sobre reparos preventivos ou modernizações cuja necessidade tenha sido constatada;
- k) Sugestões de modificações nas instalações, objetivando otimizar os sistemas e economizar energia;
- l) Dados relevantes registrados no Livro de Ocorrências;
- m) Relação de materiais e equipamentos necessários para conclusão de serviços;
- n) Sugestão de materiais a serem adquiridos para manutenção do estoque mínimo.

1.4.10. **AValiação DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS:**

I. A avaliação de qualidade dos serviços prestados será executada mensalmente pelo Gestor do Contrato e se baseará em uma amostragem das Ordens de Serviço Executadas no período.

II. A avaliação limita-se à atribuição, no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, relacionado abaixo, dos conceitos de ótimo, bom, regular e ruim, equivalente aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada um dos itens avaliados.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS					
Item	Descrição	Ótimo	Bom	Regular	Ruim

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS					
Item	Descrição	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
1	Qualidade esperada dos trabalhos realizados conforme o previsto no escopo.				
2	Aplicação das legislações e normas técnicas aplicáveis aos trabalhos.				
3	Aplicação de material com economia e de modo adequado.				
4	A empresa transmite segurança no atendimento por meio de seus funcionários, mantendo um ambiente saudável e seguro.				
5	Os funcionários apresentam conhecimento técnico necessário, garantindo a qualidade dos serviços prestados.				
6	Os funcionários utilizaram ferramentas adequadas durante a execução dos trabalhos.				
7	Os funcionários se apresentam uniformizados/ identificados.				
8	Os funcionários apresentam postura ética na busca da satisfação dos clientes internos e colaboradores				
9	Nível de satisfação geral dos chamados corretivos encerrados.				

III. A consolidação dos dados obtidos por meio da aplicação dos formulários de avaliação da qualidade dos serviços prestados deverá ser efetuada conforme Tabela de Cálculo da Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, relacionada a seguir:

Itens	Quantidade (A)	Equivalência (B)	Pontos Obtidos (Y = A x B)
Quantidade de ótimo		x 100	
Quantidade de bom		x 80	
Quantidade de regular		x 50	
Quantidade de ruim		x 30	
TOTAL			

Quantidade de OS avaliadas = N

A nota da Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados (AQS) será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (N).

$$AQS (\%) = \frac{\sum Y}{N}$$

Sendo que:

- Se AQS (%) ≥ 70%, o VTD (%) = 0%
- Se AQS (%) < 70%, aplicar advertência
- Se AQS (%) < 50%, o VTD (%) = 2%

Onde,

- AQS (%) = Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados;
- $\sum Y$ = somatória total dos pontos obtidos;
- N = Número de itens vistoriados.
- VTD (%) = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal;

1.4.11. TEMPO MÉDIO PARA CONCLUSÃO DE REFORMAS E OBRAS DE PEQUENO PORTE (TMRO):

Finalidade: Garantir a celeridade de conclusão de reformas e obras de pequeno porte por demandada da Instituição.

Meta a cumprir: ≤ 30 dias.

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 1º mês após vigência do contrato.

Cálculo:

$$TMRO = \frac{\sum TR}{N}$$

Sendo que:

- Se $TMRO \leq 30$ dias, o VTD (%) = 0%
- Se $TMRO > 30$ dias, aplicar Advertência
- Se $TMRO > 60$ dias, o VTD (%) = 2% (Glosa)

Onde,

- $TMRO$ = tempo médio para conclusão de reformas e obras de pequeno porte;
- TR = Tempo de conclusão, é o período em dias transcorrido entre a abertura da solicitação até a Conclusão da respectiva reforma/obra de pequeno porte;
- $\sum TR$ = Somatório dos Tempos para conclusão de reformas e obras de pequeno porte;
- N = Quantidade de solicitações de reforma e obras de pequeno porte;
- VTD = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

Caso o atraso da reforma e/ou obra de pequeno porte, seja por parte do Instituto Hospital de Base, os dias em atraso serão descontados dos dias totais do serviço.

1.4.12. TEMPO MÉDIO ENTRE FALHAS (MTBF):

Finalidade: Garantir a correta periodicidade para as intervenções programadas.

Meta a cumprir: A ser definida posteriormente

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 6º mês da vigência do contrato.

Cálculo:

$$MTBF = \frac{TD - TM}{NP + 1}$$

Onde,

- MTBF = Tempo Médio Entre Falhas;
- TD = Tempo de disponibilidade (h);
- TM = Tempo em Manutenção Corretiva (h);
- NP = Número de períodos de parada para manutenção;
- VTD (%) = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.13. PERCENTUAL DO CUSTO DE MANUTENÇÃO PELO CUSTO DE SUBSTITUIÇÃO, GERAL E POR EQUIPAMENTO:

Finalidade: Garantir melhor aproveitamento dos recursos e identificar obsolescência dos equipamentos.

Meta a cumprir: A ser definida posteriormente

Instrumento de medição: Software dedicado a manutenção predial.

Forma de acompanhamento: Software.

Periodicidade: mensal.

Início de vigência: a partir do 6º mês da vigência do contrato.

Cálculo:

$$CMCS (\%) = \frac{\sum CM}{CS} \times 100$$

Onde,

- CMCS(%) = Percentual do Custo de Manutenção pelo Custo de Substituição, geral e por equipamento;
- CM = Custo total de manutenção;
- CS = Custo de substituição;
- VTD (%) = Percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

1.4.14. O Percentual Total de Desconto Mensal (VTDt), referente ao não cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), será conforme a planilha totalizadora do ENCARTE “G” - PLANILHA DE CÁLCULO DO VALOR DE PAGAMENTO MENSAL.

1.4.15. Para fins de faturamento, a avaliação dos critérios classificatórios dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) a serem utilizados nas fórmulas acima, serão sempre aqueles referentes ao mês seguinte à execução das mesmas.

1.5. Todas as recomendações de conformidade e readequação das rotinas executadas pela **CONTRATADA** serão informadas por esta ao **CONTRATANTE**, que deverá colaborar no que couber com relação ao cumprimento destas, sobretudo quando se tratar de funcionários ou servidores que não pertençam ao quadro de pessoal da **CONTRATADA**.

1.6. A **CONTRATANTE** não se responsabilizará pelo não cumprimento de suas recomendações por parte dos funcionários ou empresas contratadas pela **CONTRATADA**.

1.7. A **CONTRATADA** deverá utilizar canais de comunicação e, a critério a ser definido junto ao **CONTRATANTE**, promover treinamentos e palestras através de equipes interdisciplinares que irão atuar junto aos colaboradores das Unidades, a fim de conscientizar a todos dos novos parâmetros e políticas de gestão integrada de manutenção.

1.8. Deverão ser considerados como serviços a serem executadas todas as rotinas, informações e recomendações contidas nos Boletins Técnicos, Catálogos, Manuais de Operação e de Manutenção dos fabricantes dos equipamentos em questão.

1.9. Nos finais de semana, feriados e após o expediente normal de serviços, os técnicos responsáveis pela manutenção, deverão estar de plantão com um aparelho de comunicação, podendo assim ser acionado em qualquer emergência, sem ônus para o **CONTRATANTE**.

1.10. Os serviços de manutenção, limpeza ou qualquer outro que exigir a paralisação das instalações, deverão ser executados em horário que não dificultem o desempenho das atividades do hospital, inclusive aos sábados, domingos, feriados ou no horário noturno.

1.11. Caberá à **CONTRATADA** manter uma equipe de plantão para garantir a disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia e atendimento rápido em caso de necessidade de execução de manutenção corretiva.

1.12. A **CONTRATADA** deverá solicitar aprovação prévia do **CONTRATANTE** de quaisquer orçamentos para execução de obras, reparos ou serviços extras contratuais, executados pela própria mantenedora ou por terceiros necessários, exceto em caso de urgência, onde o tempo de aprovação pelo fiscal de contrato possa colocar em risco a assistência e segurança dos pacientes e usuários das instalações físicas.

1.13. A **CONTRATADA** deverá dimensionar uma equipe adequada ao porte de operação, com profissionais experientes, treinados e capacitados.

1.14. Os pagamentos pela prestação de serviços serão proporcionais ao cumprimento das metas determinadas neste ANS, conforme os valores estabelecidos nos respectivos Indicadores.

1.15. Caso o prestador de serviço não consiga cumprir mais de uma das metas estabelecidas nos indicadores, para fins de pagamento será considerado aquele de menor percentual relativo ao valor mensal do serviço.

1.16. O descumprimento de metas acima dos índices estabelecidos nos indicadores será considerado como inexecução parcial do contrato e sujeitará a **CONTRATADA** as penalidades inseridas no contrato.

1.17. A reincidência no descumprimento das metas de que trata esta cláusula será considerada como inexecução total do contrato, e sujeitará a **CONTRATADA** à correspondente penalidade, sendo motivo para rescisão contratual.

1.18. A ocorrência de fatores fora do controle do prestador do serviço que possam interferir no atendimento das metas deverá ser imediata e formalmente comunicada ao Fiscal do Contrato.

1.19. O presente Acordo de Níveis de Serviço (ANS) é parte integrante e indissociável do Contrato nº XXX /2019.

1.20. Rege este ANS – Acordo de Nível de Serviço as disposições constantes no Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal, publicado no DODF nº 231 de 05 de dezembro de 2017.

1.21. Fica convencionado a vigência deste ANS com a vigência do Contrato, bem como suas prorrogações ou suspensão dos serviços.

1.22. Permanece inalterada, tal qual acordada as demais cláusulas e condições constantes no Contrato, estando certo e definido a vinculação do ANS com a vigência do Contrato, seus aditamentos e rescisão, tudo em conformidade com o Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto Hospital de Base do Distrito Federal, publicado no DODF nº 231 de 05 de dezembro de 2017.

E, por estarem justas e acordadas as condições aqui apresentadas, as partes firmam o presente em duas (02) vias de igual teor e forma.

Brasília, XX de XXXX de XXXX.

CONTRATANTE

DULCILENE CLAUDIA XAVIER
Diretora-Presidente Interina
INSTITUTO HOSPITAL DE BASE

CONTRATADA

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX