

CONTRATO Nº CT-PPSA-046/2019

CONTRATO PARA FORNECIMENTO DE 4 (QUATRO) LICENÇAS TEMPORÁRIAS E FLUTUANTES (SENDO 3 LICENÇAS PELO PERÍODO DE 58 MESES E 1 LICENÇA PELO PERÍODO DE 51 MESES) DE SOFTWARE DE PLATAFORMA DE SIMULAÇÃO DE RESERVATÓRIOS E DE ANÁLISE DE INCERTEZAS INTEGRADAS, INCLUINDO TREINAMENTO ENTRE A **EMPRESA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO DE PETRÓLEO E GAS NATURAL S.A. – PRÉ-SAL PETRÓLEO S.A. – PPSA** E A **RFD – ROCK FLOW DYNAMICS INC.**

Pelo presente instrumento de Contrato, a **EMPRESA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO DE PETRÓLEO E GAS NATURAL S.A. – PRÉ-SAL PETRÓLEO S.A. – PPSA**, empresa pública vinculada ao Ministério de Minas e Energia, criada através do Decreto nº 8.063, de 01/08/2013, autorizado pela Lei nº 12.304, de 02/08/2010, e submetida ao regime próprio das Sociedades Anônimas, com sede em Brasília/DF, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 18.738.727/0001-36 e Escritório Central na Avenida Rio Branco, nº 1 – 4º andar – Centro, CEP: 20.090-003, Rio de Janeiro - RJ, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº 18.738.727/0002-17, doravante denominada **PPSA**, representada pelos signatários ao final identificados e, de outro lado a **RFD ROCK FLOW DYNAMICS INC.**, com sede na 2200 Post Oak Boulevard, Houston, Texas, 77056, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seus representantes legais ao final firmados, celebram o presente Contrato de acordo com o Edital de Pregão Eletrônico Internacional nº **PI.PPSA.1001/2019**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a contratação do fornecimento de 4 (quatro) licenças temporárias e flutuantes (sendo 3 licenças pelo período de 58 meses e 1 licença pelo período de 51 meses) de software de plataforma de simulação de reservatórios e de análise de incertezas integradas, incluindo treinamento, para a PPSA, nas condições e especificações indicadas no Termo de Referência, Anexo I do Edital do Pregão nº PI.PPSA.1001/2019, e na Proposta da **CONTRATADA**, parte integrante deste Instrumento Contratual.

1.2. O objeto desta contratação é composto de 3 (três) itens, conforme quadro a seguir:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Licença de uso temporário e flutuante, incluindo serviços de suporte técnico e atualização de software, com duração de 58 (cinquenta e oito) meses conforme item 4.2 (ITEM 1) do Termo de Referência do Edital.	Licença	3
2	Licença de uso temporário e flutuante, incluindo serviços de suporte técnico e atualização de software, com início em julho de 2020 com duração de 51 (cinquenta e um) meses conforme item 4.3 (ITEM 2) do Termo de Referência do Edital.	Licença	1

3	Treinamento dos softwares da plataforma de simulação de reservatórios e análise de incertezas integradas conforme item 4.4 (ITEM 3) do Termo de Referência do Edital.	Curso	2 (total de 80 horas-aula)
---	---	-------	----------------------------

1.3. Dados Referenciais:

1.3.1. Os softwares deverão ser compatíveis para instalação em estações de trabalho (workstations) Xeon da Linha Escalonável Gold @ 2,0 Ghz com memória compartilhada e placa gráfica NVIDIA Quadro P6000 ou superior, e sistema operacional Windows em versão com manutenção do fabricante Microsoft.

1.3.2. Todos os softwares deverão ser comerciais e objetos de contínuo desenvolvimento pelo fornecedor nos 5 anos após a contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA – VINCULAÇÃO DO CONTRATO

2.1. Este Contrato se vincula em todos os seus termos e condições ao processo de licitação do qual é originado.

2.2. Havendo discrepância entre as disposições do Edital e as deste Contrato, prevalecerão as do Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO FORNECIMENTO

3.1. Cronograma Físico-Financeiro:

Descrição	Prazo de Entrega e instrumento de medição	Forma de Pagamento	Prazo de Pagamento
1 – Três licenças de uso temporário e flutuante com suporte técnico remoto e atualização dos softwares.	Até 5 dias após a assinatura do contrato. O primeiro mês de prestação se inicia no dia seguinte à assinatura do Termo de Recebimento Definitivo das licenças. Medição conforme Acordo de Nível de Serviços (Anexo E).	Pagamento mensal do mês de prestação vencido.	Até 30 (trinta) dias após o recebimento do documento de cobrança, aprovado antecipadamente pelo Fiscal do Contrato.
2 – Uma licença de uso temporário e flutuante com suporte técnico remoto e atualização dos softwares.	A CONTRATADA deve fornecer a licença no mês julho de 2020. No dia seguinte à assinatura do respectivo Termo de Recebimento Definitivo, se inicia o primeiro mês de prestação e o Acordo de Nível de Serviços (Anexo E) passa a englobar as quatro licenças (itens 1 e 2).	Pagamento mensal do mês de prestação vencido.	Até 30 (trinta) após o recebimento do documento de cobrança, aprovado antecipadamente pelo Fiscal do Contrato.

3 - Serviços de treinamento para passagem de conhecimento.	De acordo com o cronograma elaborado conjuntamente, em até 90 dias, contados da data da assinatura do contrato. Medição de acordo com Indicador 1 do Anexo B, formalizada pela assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (até 5 dias após a conclusão do curso de treinamento).	Pagamento único por evento (curso de treinamento).	30 (trinta) dias após realização do curso e recebimento do documento de cobrança.
--	---	--	---

3.2. Local de entrega e instalação :

A instalação deverá ser feita Escritório Central da PPSA sito à Avenida Rio Branco, nº 1 – 4º andar – Centro, CEP: 20.090-003, Rio de Janeiro - RJ.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. Para garantir o fiel cumprimento do contrato, a Contratada comprometer-se-á a cumprir rigorosamente todas as obrigações assumidas em sua proposta, no contrato, na legislação trabalhista e previdenciária e ainda:

- a) A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações constantes neste Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
- b) A CONTRATADA deverá se responsabilizar, única e exclusivamente, pelo pagamento de remuneração dos profissionais utilizados na execução dos serviços, por despesas de transporte e alimentação, assim como por todos os encargos sociais, trabalhistas e tributários decorrentes do contrato. Não existirá nenhum vínculo empregatício com a PPSA.
- c) A CONTRATADA deverá cumprir, durante a execução dos serviços, todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes aos serviços não conflitantes com a Lei 13.303/2016, bem como atender a todas as despesas de qualquer natureza decorrentes da contratação de pessoal necessário à execução do objeto do certame.
- d) A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas relativas à prevenção de acidentes de trabalho durante toda a execução dos serviços contratados, devendo ser rigorosamente obedecidas às legislações pertinentes em vigor.
- e) A CONTRATADA deverá se responsabilizar por danos pessoais ou materiais causados diretamente por seus funcionários na execução deste contrato, decorrentes de sua culpa ou dolo.
- f) A CONTRATADA deverá responder, integralmente por perdas e danos que vier a causar à PPSA ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- g) A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas decorrentes de qualquer infração, devidamente comprovada, desde que praticada por seus profissionais durante a execução dos serviços de implementação e implantação do software como um todo, ainda que no recinto da PPSA.

- h) A CONTRATADA deverá indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.
- i) A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao Fiscal do Contrato qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.
- j) A CONTRATADA deverá realizar os serviços por meio de técnicos especializados, de forma rápida, eficaz e eficiente, sem quaisquer despesas adicionais para a PPSA, inclusive quanto às ferramentas, aos equipamentos e aos demais instrumentos necessários para sua realização.
- k) A CONTRATADA deverá comunicar a PPSA, sempre que forem lançadas pela fabricante, todas as atualizações, upgrades, releases, aprimoramentos, patch de correção e melhorias dos módulos e recursos que compõem os softwares.
- l) A CONTRATADA deverá corrigir, sem ônus para a PPSA, qualquer erro nos softwares e módulos licenciados durante a vigência da Manutenção.
- m) A CONTRATADA deverá garantir que o objeto do contrato não infrinja quaisquer patentes ou direitos autorais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários de advogados, custas e despesas decorrentes de qualquer ação judicial ou processo iniciado contra a PPSA, por acusação da espécie, devendo ser chamada a empresa a ser contratada à autoria, para comparecer ao processo pela melhor forma permitida em direito.
- n) A CONTRATADA deverá submeter-se às regras de conduta e de segurança adotadas na PPSA em qualquer período durante a vigência do contrato a ser firmado.
- o) A CONTRATADA deverá assumir como seus os riscos e as despesas decorrentes da execução das obrigações contratadas. Responsabiliza-se, também, pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados (os quais não tem qualquer vínculo empregatício com a PPSA), e ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados à PPSA ou a terceiros.
- p) A CONTRATADA deverá sujeitar-se à fiscalização da PPSA, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações procedentes, caso ocorram.
- q) Não será permitido à CONTRATADA transferir a outrem, no todo ou em parte, os compromissos aqui avençados, sem prévia aprovação da PPSA.
- r) A CONTRATADA deverá entregar todas as documentações referentes ao software fornecida, bem como a atualização destas.
- s) A CONTRATADA deverá emitir documentos de cobrança de todos os serviços prestados e soluções efetivamente disponibilizadas.
- t) A CONTRATADA não poderá de forma alguma oferecer a PPSA licenças temporárias, registradas em outras empresas e/ou piratas. Caso a PPSA identifique que as licenças fornecidas são desta natureza, e restando tal prática comprovada, a CONTRATADA se obrigará a devolver integralmente os valores já desembolsados pela PPSA nesta contratação, acrescidos de multa de 10% sobre o valor global do contrato.
- u) A PPSA não responderá por quaisquer ônus, obrigações ou direitos vinculados à legislação tributária, trabalhista, previdenciária, securitária ou relativa a acidentes de trabalho, e decorrentes da execução do contrato a ser assinado, cujo cumprimento e responsabilidade caberão, exclusivamente, à CONTRATADA. O inadimplemento pela CONTRATADA de tais encargos não poderá onerar o objeto desta licitação.



Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074

CLÁUSULA QUINTA - OBRIGAÇÕES DA PPSA

5.1 São obrigações da **PPSA**, dentre outras previstas neste Contrato:

- a) Nomear o Fiscal do Contrato até a data da assinatura do contrato.
- b) Avaliar o contrato, desde a data do seu início até a data do seu encerramento, com base no desempenho dos serviços prestados.
- c) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após o aceite dos serviços faturados.
- d) Disponibilizar servidor para a implantação das licenças flutuantes.
- e) Definir as estações de trabalho (*workstations*) onde serão instalados os softwares.
- f) Permitir o acesso assistido dos técnicos da CONTRATADA aos equipamentos e instalações necessários à execução dos serviços de instalação, atualização e suporte das soluções como um todo, objeto do contrato, desde que devidamente identificados, respeitando as normas de segurança internas vigentes e acompanhados por funcionário ou prestador de serviços da Gerência de TI da PPSA.
- g) Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com as normas vigentes.
- h) Promover a fiscalização do contrato, através de inspeções, diligências nos serviços e atividades referentes ao respectivo contrato, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- i) Notificar a CONTRATADA quanto às não conformidades ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- j) Observar para que sejam cumpridas, durante a vigência do contrato, as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como sejam mantidas todas as condições de qualificação exigidas no processo de contratação.
- k) O fiscal do contrato conferirá o documento de cobrança e atestará a execução conforme o edital.
- l) A PPSA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA SEXTA – PREÇO

6.1. Pelo fornecimento objeto deste CONTRATO, a **PPSA** pagará à CONTRATADA, o valor referente aos bens **efetivamente** aceitos, conforme tabelas a seguir:

Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074

6.1.1. Tabela com o detalhamento dos custos de remessa ao exterior e valor da invoice :

ITEM	DESCRIÇÃO	Moeda	Valores EXEMPLO
1	Três licenças flutuantes por 58 meses	US\$	559.763,06
2	Uma licença flutuante por 51 meses	US\$	164.068,48
3	Treinamento	US\$	20.000,00
4	Valor Total da Invoice (*)	US\$	743.831,55
5	Valor da taxa de câmbio PTAX (dia anterior do pregão, atualizada a cada pagamento)	-	4,0043
6	Valor total da Invoice em Reais convertida pelo PTAX	R\$	2.978.524,66
7	Base de cálculo IRF	R\$	3.504.146,66
8	IRF	R\$	525.622,00
9	Base de cálculo ISS	R\$	3.688.575,43
10	CIDE	R\$	368.857,54
11	ISS	R\$	184.428,77
12	Base de cálculo PIS/COFINS	R\$	4.054.384,57
13	PIS	R\$	66.897,35
14	COFINS	R\$	308.133,23
15	IOF	R\$	11.318,39
16	Despesas de Operação Internacional (US\$ 70 + R\$ 490,00 por invoice mensal)	R\$	46.218,06
17	Total (Impostos + Despesas)	R\$	1.511.475,34
18	Valor Total	R\$	4.490.000,00

(*) - O Imposto de Renda (IRF) será pago pela PPSA, portanto, a CONTRATADA receberá o valor total das Invoices mensais e da invoice do treinamento, de acordo com o valor total do item 4).

6.1.2. Tabela de detalhamento dos valores dos módulos da solução de software :

ITEM	DESCRIÇÃO	Moeda	Valor	
MOD1	Black Oil Engine Simulator	US\$/Módulo/Mês	953,18	Os usos típicos do Black Oil Simulator incluem simulações de produção de petróleo e gás leve. Ele suporta todas as funcionalidades padrão do setor, incluindo live oil, dead oil e wet gas.
MOD2	GUI	US\$/Módulo/Mês	357,45	No tNavigator o monitoramento do controle de execução e o pós-processamento dos resultados da simulação são feitos usando uma única interface gráfica de várias janelas. O tNavigator GUI é um módulo universal de
MOD3	Compositional Simulator	US\$/Módulo/Mês	476,60	O Compositional Simulator permite ao usuário simular modelos de composição, onde as propriedades PVT das fases de óleo e gás são ajustadas a uma equação de estado (EOS), como uma mistura de componentes.
MOD4	Assisted History Matching and Uncertainty Analysis	US\$/Módulo/Mês	476,60	O módulo de correspondência assistida de histórico (AHM) e análise de incerteza permite que o usuário trate qualquer parâmetro no tNavigator como uma variável com uma gama de incertezas ou como uma expressão aritmética.
MOD5	Geology Designer	US\$/Módulo/Mês	476,60	O Geology Designer permite que o usuário construa um modelo estático do zero.
MOD6	Model Designer	US\$/Módulo/Mês	238,30	O Model Designer permite ao usuário criar um modelo dinâmico e executar edição, atualização e manutenção local do modelo de simulação.
MOD7	Network Designer	US\$/Módulo/Mês	238,30	O Network Designer permite ao usuário criar e calcular a rede de superfície separadamente e de maneira totalmente acoplada, juntamente com o modelo de superfície.
	Valor unitário (US\$/licença da plataforma/mês): Soma dos módulos	US\$/mês	3.217,03	Somatório dos itens MOD1 a MOD7
	Valor total (US\$/licença da plataforma/total): Soma dos módulos	US\$/total	723.831,55	Total de 225 meses ((58 meses * 3 licenças) + (51 meses * 1 licença))

6.2. Estão incluídos nos preços, além do lucro, todas e quaisquer despesas que onerem direta ou indiretamente a execução do fornecimento contratado e que sejam necessários à sua perfeita execução.

Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074

6.3. Os preços acima estipulados incluem o valor da folha de pagamento, encargos sociais e trabalhistas, assistência médica, encargos e contribuições parafiscais devidos em função do cumprimento do Contrato, inclusive rescisões contratuais, despesas financeiras, operacionais e administrativas, lucro e quaisquer outras despesas decorrentes deste Contrato e da prestação de serviços que constitui seu objeto.

CLÁUSULA SÉTIMA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E/ OU REAJUSTAMENTO DE PREÇOS DO CONTRATO

7.1. EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

A PPSA e o CONTRATADO têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante reajuste ou revisão de preços, para restabelecer a relação que as Partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração do CONTRATADO, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do Contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.

Parágrafo Primeiro

A revisão de preços poderá ser realizada por iniciativa da **PPSA** ou mediante solicitação do **CONTRATADO**, quando ocorrer fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, retardador ou impeditivo da execução do Contrato, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, que onere ou desonere as obrigações pactuadas no presente Instrumento, sendo, porém, vedada nas hipóteses em que o risco seja alocado ao **CONTRATADO** nos termos da Cláusula de Matriz de Riscos, respeitando-se o seguinte:

- I.** o **CONTRATADO** deverá formular à **PPSA** requerimento para a revisão do Contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;
- II.** a comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta ou do último reajuste e do momento do pedido de revisão; e
- III.** com o requerimento, o **CONTRATADO** deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da proposta ou do último reajuste e o momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor pactuado.

Parágrafo Segundo

Independentemente de solicitação, a **PPSA** poderá convocar o **CONTRATADO** para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo ao **CONTRATADO** apresentar as informações solicitadas pela **PPSA**.

Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074

CLÁUSULA OITAVA - CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1. A PPSA pagará à CONTRATADA o valor previsto na CLÁUSULA SEXTA - PREÇO, referente aos fornecimentos efetivamente realizados, nos prazos e condições definidos no item 3.1 Cronograma físico-financeiro, constante da cláusula Terceira, e conforme orientações a seguir:

===== Subitens aplicados apenas aos pagamentos no exterior: =====

8.1.a. O pagamento será efetuado, através de crédito, livre de impostos, mediante a apresentação da "INVOICE" emitida pela CONTRATADA em correspondência ao objeto executado, contendo os dados bancários internacionais SWIFT e IBAN.

8.1.a. Todos os preços são líquidos de impostos. Todos os cálculos dos custos de remessa ao exterior e valores retidos pela PPSA, para a obtenção do valor da Invoice a ser emitida mensalmente pela CONTRATADA, estão discriminados na tabela do item 6.1 deste contrato.

=====

8.1.1. Os pagamentos serão realizados mediante apresentação da Nota Fiscal, após cumpridas todas as exigências contratuais e dado o devido aceite, pela PPSA, conforme a seguir:

- a. Os licenciamentos temporários (itens 1 e 2, incluindo suporte técnico e atualização do software) deverão ser pagos mensalmente e seu cálculo será impactado pelo percentual Redutor definido no Acordo de Nível de Serviço (Anexo E). O pagamento ocorrerá após o vencimento do mês de prestação, em até 30 (trinta) dias após o recebimento do documento de cobrança, aprovado antecipadamente pelo Fiscal do Contrato. O primeiro mês de prestação se inicia no dia seguinte à assinatura do respectivo Termo de Recebimento Definitivo (Anexo D).
- b. Os pagamentos relativos aos Serviços de Treinamento para passagem de conhecimento serão realizados em até 30 (trinta) dias após emissão do Termo de Recebimento Definitivo e recebimento, pela PPSA, do documento de cobrança, prevalecendo a data do evento que ocorrer por último. O Indicador 1 do Quadro de Critérios de Aceitação de Serviços (Anexo B) será considerado para fins de cálculo para o pagamento dos Serviços de Treinamento.

8.2. Para que a **PPSA** cumpra com suas obrigações, dentro dos prazos estabelecidos, relativos ao pagamento dos documentos de cobrança emitidos por conta deste Instrumento Contratual, a **CONTRATADA** deverá observar as seguintes disposições:

- a) A **CONTRATADA** emitirá o documento de cobrança, preferencialmente em boleto bancário ou "INVOICE", quando aplicável, no órgão abaixo identificado:

**"EMPRESA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO DE PETRÓLEO E GAS
NATURAL S.A. – PRÉ-SAL PETRÓLEO S.A. – PPSA**

Gerência de Controle e Finanças

Ref.: Contrato nº CT-PPSA-046/2019"

Os documentos fiscais deverão ser emitidos conforme a seguir:

CNPJ: 18.738.727/0002-17 - Inscrição Municipal: 0.631.898-3 / Estadual: 87.007.847
Endereço: Avenida Rio Branco, 1 – 4º ANDAR – Centro – RJ – 20.090-003

Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074

As práticas adotadas pela PPSA para com seus fornecedores para fins de faturamento e emissão de Notas Fiscais são:

- I. Documentos Fiscais emitidos por fornecedores deverão ser entregues nas dependências da PPSA ou endereçados para financeiro@ppsa.gov.br, acompanhados de boletos de pagamento, dentro do próprio mês de sua emissão;
- II. No caso de Notas Fiscais eletrônicas relativas a mercadorias (DANFE), solicitamos o envio do arquivo XML correspondente para financeiro@ppsa.gov.br, conforme exigência da legislação; e
- III. Documentos fiscais emitidos em desacordo com as instruções acima não serão recepcionados pela PPSA, devendo ser cancelados pelo emissor.

b) Dos documentos de cobrança deverão constar a discriminação dos impostos, taxas, contribuições parafiscais incidentes sobre o faturamento, conforme previsto na legislação em vigor, bem como o número e o objeto deste Instrumento Contratual, não se admitindo, portanto, documentos que façam referência a diversos instrumentos contratuais;

c) A **PPSA** efetuará a retenção de impostos, taxas e contribuições, quando devidos na fonte, em conformidade com a legislação em vigor;

c.1) Por força do Decreto Municipal nº. 28.248/2007, do Município do Rio de Janeiro, a **PPSA** está obrigada a reter, a partir de 1/9/2007 o Imposto Sobre Serviço – ISS das empresas com domicílio fiscal fora do Município do Rio de Janeiro, que prestam serviço para este município e que não estejam em situação regular no CEPOM (Cadastro de Empresas Prestadoras de Outros Municípios), devendo, portanto, a Proponente vencedora desta Licitação, providenciar o seu cadastramento no município do Rio de Janeiro (<http://dief.rio.rj.gov.br/cepom>), a fim de evitar que a **PPSA** faça a retenção do referido tributo. Tal retenção do ISS, quando devida, será efetuada na data em que o pagamento for realizado.

d) Os pagamentos decorrentes deste Instrumento Contratual serão efetivados pela **PPSA**, exclusivamente, através de boleto bancário ou "INVOICE", quando aplicável;

e) Fica vedado o desconto ou o endosso de duplicatas extraídas com base neste Instrumento Contratual, não se responsabilizando a **PPSA** por seu pagamento, se verificado dito desconto ou endosso. Em qualquer hipótese, a **PPSA** não se responsabilizará por acréscimos, bancários ou não, no valor das duplicatas, seja a título de juros, comissão, taxas de permanência e outros;

f) Em caso de erro ou dúvidas nos documentos de cobrança que acompanham o pedido de pagamento, a **PPSA** poderá, a seu exclusivo critério, pagar apenas a parcela não controvertida no prazo contratual;

g) A partir da comunicação formal da **PPSA**, que será parte integrante do processo de pagamento relativo à parcela restante, fica interrompido o prazo de pagamento até a solução final da controvérsia, restabelecendo-se, a partir desta data, a contagem do prazo de pagamento contratual;

h) O não cumprimento, pela **CONTRATADA**, do disposto nas alíneas desta Cláusula, no que for aplicável, facultará à **PPSA** a devolver o documento de cobrança e a contar novo prazo de vencimento, a partir da reapresentação.

Maria Antônia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074

8.3. A **PPSA** poderá, mediante procedimento legalmente previsto e de acordo com as demais disposições contratuais, efetuar deduções, débitos, indenizações ou multas em que a **CONTRATADA** haja incorrido de quaisquer créditos decorrentes deste Instrumento Contratual.

8.4. A **PPSA** não se responsabiliza por qualquer despesa bancária, nem por qualquer outro pagamento não previsto neste Instrumento Contratual.

8.5. Os pagamentos somente serão efetuados caso a **CONTRATADA** encontre-se em situação de Regularidade para com a Seguridade Social (INSS e FGTS), a Secretaria de Receita Federal e Débitos Trabalhistas (Lei nº 12.440/2011) e comprove os correspondentes pagamentos referentes à Seguridade Social (INSS) e ao FGTS. **Obs.:** Este item não se aplica para fornecedores estrangeiros.

8.6. No caso de atraso de pagamento, desde que a **CONTRATADA** não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela **PPSA** encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.

8.7 O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

8.8 O processamento dos pagamentos observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública.

8.9. A **PPSA** poderá realizar retenção ou glosa no pagamento quando a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.10. O Acordo de Nível de Manutenção de Software (constante do Apenso E, do Anexo I do Edital) será considerado para fins de cálculo para o pagamento.

CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

9.1. O presente instrumento será executado sob a fiscalização e acompanhamento do preposto designado pela **PPSA**. Esse preposto se incumbirá de fazer pedidos, receber e atestar os documentos de cobrança, bem como observar o fiel cumprimento do Contrato, nos termos do Arts 126 e 127 do **RILC-PPSA**, sendo certo que esta fiscalização não reduz a responsabilidade da **CONTRATADA** por danos causados à **PPSA** ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – MULTAS CONTRATUAIS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As ocorrências que podem ensejar a aplicação de sanções contratuais, assim como as respectivas sanções que poderão ser aplicadas, estão descritas no Acordo de Nível de Serviços (Anexo E) e no item 10.2 abaixo.

10.2. À **CONTRATADA** serão ainda aplicadas, com fundamento nos Arts. 129 a 131 do **RILC-PPSA**, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta

- a) Advertência;
- b) Multa administrativa no percentual de 10% (dez por cento) do valor do Instrumento contratual;
- c) Suspensão temporária de participação em Licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

10.3. A aplicação das penalidades estabelecidas nesta Cláusula não impede que a PPSA rescinda unilateralmente este Contrato, sem prejuízo do ajuizamento das ações cabíveis.

10.4. As multas previstas neste Contrato poderão ser descontadas de qualquer valor devido à CONTRATADA ou cobradas mediante processo de execução, na forma da Lei Processual Civil.

10.4. As sanções previstas na alínea "c" do item 10.2 poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão deste Contrato:

- I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da Licitação;
- III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a PPSA em virtude de atos ilícitos praticados.

10.5. Aplicam-se também as normas de direito penal contidas nos artigos 89 a 99 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – MATRIZ DE RISCOS

11.1. A PPSA e o CONTRATADO, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo deste Contrato.

Parágrafo Único

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade do **CONTRATADO**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DEDUÇÕES

12.1. A PPSA poderá deduzir, de quaisquer créditos da **CONTRATADA**, decorrentes deste Contrato, débitos, ressarcimentos, indenizações ou multas por ela incorridas.

12.2. Tais débitos, ressarcimentos, indenizações ou multas são, desde já, considerados, pelas partes, no que for cabível, como dívidas líquidas e certas, cobráveis mediante execução forçada, constituindo este Contrato título executivo extrajudicial (cf. artigo 585, Inciso II do CPC).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES FISCAIS

13.1. Todos os tributos, encargos e contribuições parafiscais eventualmente devidos pela execução do objeto deste Contrato correm por conta exclusiva da **CONTRATADA**, que também se responsabiliza pelo perfeito e exato cumprimento de todas as obrigações e formalidades que a Lei a ela atribua.

13.1.1. Os tributos e contribuições, quando devidos na fonte, serão retidos na forma da Lei, fazendo-se os pagamentos à **CONTRATADA** por seu valor líquido.

13.1.2. Caso sejam criados, após a data-base da proposta, novos tributos, encargos ou contribuições parafiscais ou modificadas a base de cálculo e/ou alíquotas dos atuais, de forma a aumentar ou diminuir o ônus da **CONTRATADA**, com repercussão na economia contratual, será o preço revisado de modo a cobrir as diferenças comprovadas decorrentes dessas alterações.

13.1.3. A **CONTRATADA**, não obstante o acima disposto obriga-se, caso venha a ser autuada pela Fazenda Federal, Estadual ou Municipal, no que concerne ao objeto deste Contrato, a defender-se com empenho e zelo perante as autoridades competentes.

13.1.4. Face ao disposto no "caput" desta cláusula, a **PPSA** não se responsabiliza pelo ressarcimento de quaisquer multas, correção monetária, penalidades, juros e outras despesas resultantes da não observância de obrigações tributárias, trabalhistas e previdenciárias, pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA

14.1. Os prazos de execução estão descritos no cronograma físico-financeiro apresentado no item 3.1 deste contrato.

14.2 A **CONTRATADA** deverá enviar comunicado informando os itens que serão disponibilizados exclusivamente via rede mundial de computadores e a **PPSA** informará se o download e eventual instalação foram exitosos.

14.3 Até que haja a avaliação do material recebido, será emitido um Termo de Recebimento Provisório. Os modelos de termo de recebimento, Provisório e Definitivo, que serão utilizados encontram-se nos Anexos C e D.

14.4 Condição de Aceite – o Termo de Recebimento Definitivo será elaborado e assinado pelo Fiscal do Contrato, após terem sido feitas todos os testes e verificações de conformidade com as especificações do objeto deste contrato.

14.4.1 No caso do item 3 do cronograma do item 3.1 deste contrato, será apurado o indicador 1 do Anexo B deste contrato, para cada curso de treinamento realizado, e a medição será formalizada por um Termo de Recebimento Definitivo.

14.5 A duração do Contrato é de 60 meses, a contar de sua assinatura. A duração do licenciamento é de 58 meses, no caso do Item 1, e inferior no caso do Item 2 (51 meses, iniciando em julho/2020). O início do licenciamento dos itens 1 e 2 é definido como sendo o dia seguinte à assinatura do respectivo Termo de Recebimento Definitivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – VALOR E ORÇAMENTO

15.1. Dá-se ao presente Contrato o valor global estimado de US\$ 743.831,55 (setecentos e quarenta e três mil, oitocentos e trinta e um dólares americanos e cinquenta e cinco centavos), conforme valor ofertado no Pregão realizado em 06/11/2019.

15.2. A despesa com a contratação de que trata o objeto constam das seguintes rubricas orçamentárias dos PDGs dos exercícios de 2020 a 2024:



Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ Nº. 074

15.2.1. **PDG 2020 A 2024** - rubrica 2.107.020.100 - Investimentos no Ativo Imobilizado e Intangível – Softwares;

15.3. A **PPSA** poderá solicitar, em caso de suas novas necessidades de trabalho, acréscimos ou suspensões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RECEBIMENTO

16.1. As condições, local dos recebimentos e instalação estão indicadas no item 3.1 Cronograma físico-financeiro e no Anexo I – Termo de Referência do Edital.

16.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CESSÃO, SUBCONTRATAÇÃO E DAÇÃO EM GARANTIA

17.1. Ficam expressamente vedadas a cessão e a subcontratação, ainda que parcial, bem como a dação em garantia deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – CONFIDENCIALIDADE / SIGILO DAS INFORMAÇÕES

18.1. Pertence à PPSA, nos termos do artigo 4º da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos em consequência desta contratação. Entende-se por resultados, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, fluxogramas, e documentação didática, em papel ou em mídia eletrônica.

18.2. Não será permitida a cessão, citação ou qualquer referência pública a nenhum dos trabalhos realizados, com a exceção dos autorizados pela PPSA.

18.3. A CONTRATADA responderá por qualquer demanda em relação aos direitos patrimoniais dos seus empregados, não havendo qualquer responsabilidade da PPSA e, no caso eventual de imputação de responsabilidade à PPSA na via judicial, a CONTRATADA arcará com o pagamento dos valores.

18.4. As medidas de segurança que nortearão o sigilo das informações contratuais, dos dados e informações técnicas e a segurança dos documentos estão descritas neste Contrato e no Edital desta licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – RESCISÃO

19.1. A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos Arts. 118 a 121 do **RILC-PPSA**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – NOVAÇÃO

20.1. A não utilização, pelas partes, de quaisquer dos direitos a ela assegurados neste Contrato ou na Lei, em geral, ou a não aplicação de quaisquer sanções nelas previstas, não importa em novação quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras. Todos os recursos postos à disposição da **PPSA**, neste Contrato, serão considerados como cumulativos e não alternativos, inclusive em relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - FORO E LEGISLAÇÃO

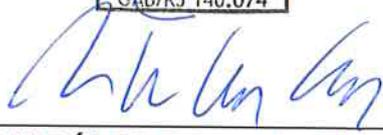
21.1. O foro competente para qualquer ação ou execução decorrente deste Contrato é o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal. Este Contrato é regido em todos os termos e condições constantes do **RILC-PPSA**, notadamente no tocante às eventuais omissões, pela Lei nº 10.520/2002, pelo Decreto nº 3.555/2000 e pela Lei nº 13.303/2016, com as alterações posteriores.

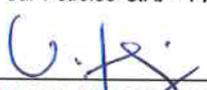
E, por se acharem justas e contratadas, assinam o presente instrumento, em duas vias de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, 20 de DEZEMBRO de 2019

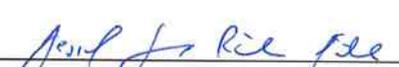
Maria Amélia Braga
Consultora Jurídica Adjunta
OAB/RJ 140.074


EMPRESA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO DE PETRÓLEO E GAS NATURAL S.A. –
PRÉ-SAL PETRÓLEO S.A. – PPSA
Osmond Coelho Júnior
Diretor de Gestão de Contratos
Pré-Sal Petróleo S.A. - PPSA


Eduardo Gerke
Diretor Presidente
Pré-Sal Petróleo S.A. - PPSA


RFD – ROCK FLOW DYNAMICS INC
VITOR AZEVEDO JÚNIOR – Representante Legal
CPF : 591.357.437-00 / RG : 831019361

Testemunhas:


Nome: JESIEL GOMES RIBEIRO FILHO
CPF: 010.853.677-70

Nome:
CPF:

ANEXO A – MATRIZ DE RISCOS

Categoria do Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do Risco
Início da contratação	Licença contratada não recebida, não operacional ou incompleta	Impossibilidade de iniciar uso do software ou funcionalidades parciais.	O pagamento da licença só é realizado após o Termo de Recebimento Definitivo. Caso a regularização não ocorra em prazo hábil, a CONTRATANTE poderá encerrar o contrato.	Contratado
Durante a contratação	Receber atualizações do software que não atendam às funcionalidades/especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.	Impossibilidade de executar ou perda de eficiência na execução de tarefa(s) específica(s) em comparação com versão anterior	Disponibilização em tempo hábil de patch, release ou versão do software que atenda aos requisitos, acompanhado da respectiva licença. Caso a regularização não ocorra em prazo hábil, a CONTRATANTE poderá encerrar o contrato.	Contratado

ANEXO B – QUADRO DE CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS

Indicador 1	
Prazo de instalação do software, disponibilização e teste da licença	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar se o curso de treinamento para passagem de conhecimento atendeu às expectativas dos participantes.
Meta a cumprir	Aprovação da passagem de conhecimento por todos os participantes.
Ambiente	A avaliação será feita pelos participantes, ao final do evento na própria sala de aula.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação de Curso (modelo abaixo) preenchido individualmente pelos participantes.
Forma acompanhamento	Após o recebimento dos formulários individuais preenchidos será calculada a média de aprovação da passagem de conhecimento.
Periodicidade	1 (um) único evento para cada evento de curso de treinamento.
Mecanismo de Cálculo	Percentual de aprovação da passagem de conhecimento. Cada formulário preenchido terá uma média, assumindo os seguintes valores para os conceitos de cada questão respondida: Muito Bom = 4 Bom = 3 Regular = 2 Ruim = 1 Se a média de um formulário preenchido for superior a 2, será considerado que o participante aprovou o curso.
Faixas de ajuste no pagamento	O pagamento da fatura do serviço será valorado pelo grau de satisfação da passagem de conhecimento. O pagamento da fatura do serviço será valorado pelo grau de satisfação da passagem de conhecimento. <ul style="list-style-type: none">• Todos os participantes aprovaram o curso – Não há glosa do valor da fatura.• Menos de 25% dos participantes não aprovou o curso – Glosa de 10% do valor da fatura.• Entre 25% e 50% dos participantes não aprovou o curso – Glosa de 20% do valor da fatura.• Acima de 50% dos participantes não aprovou o curso – Evento não será pago.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CURSO

Curso: _____

Instrutor: _____ Data: ___/___/___

Nome do treinando (opcional): _____

Programa e metodologia	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
1. Objetivos da passagem de conhecimento:	()	()	()	()
2. Equilíbrio entre teoria e prática (quantidades suficientes de conceitos e exercícios para sua incorporação pelos participantes):	()	()	()	()
3. A forma como os conteúdos foram apresentados pode ser considerada:	()	()	()	()
4. Carga horária:	()	()	()	()
5. Adequação do material didático:	()	()	()	()
Organização	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
6. Horário (pontualidade, atrasos, etc):	()	()	()	()
7. Qualidade das instalações (sala, áreas de apoio, acesso);	()	()	()	()
8. Recursos audiovisuais (apoio técnico, qualidade das imagens de vídeos, qualidade do som).	()	()	()	()
Instrutor	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
9. Domínio do conteúdo;	()	()	()	()
10. Capacidade de transmissão com clareza;	()	()	()	()
11. Envolvimento com os participantes.	()	()	()	()

Críticas e sugestões:

ANEXO C - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (modelo)

IDENTIFICAÇÃO			
Contrato:		Item:	
Objeto:			
Contratada:			
Fiscal do Contrato:			

Por este instrumento, atestamos que o item identificado acima, foi recebido nesta data.

Ressaltamos que o recebimento definitivo deste item ocorrerá em até 10 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

DE ACORDO
PPSA
Fiscal do Contrato
_____ <Nome>
Mat.:

_____, _____ de _____ de 20____

ANEXO E – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Prazo de Atendimento dos Serviços :

Serviços para os quais podem ser gerados chamados através de solicitações via site, e-mail ou telefone (a serem fornecidos pela CONTRATADA).

A CONTRATADA deverá fornecer à PPSA a relação dos dados necessários para abertura de chamados técnicos (por exemplo: identificadores, descrição e tipo ou nível de severidade/erro ou suporte técnico).

O início do atendimento se dará mediante a abertura de chamado em portal web, e-mail ou telefonema, iniciando assim contagem de tempo do atendimento juntamente com o protocolo de atendimento.

Ao abrir um chamado, a CONTRATANTE classificará a solicitação por nível de Erro ou suporte técnico. **Classificação do Chamado (Erro ou Suporte Técnico)**

- **Suporte Técnico** refere-se a chamados que dizem respeito ao saneamento de dúvidas relativas à operação dos softwares para realizar determinada atividade.
- "Erro" significa uma falha ou "bug" dos softwares para operar ou fornecer uma ou mais funcionalidades desejadas, conforme descritas no Edital ou nos manuais fornecidos pela CONTRATADA.
- **Erro de Nível 1** refere-se a chamados que dizem respeito a um Erro que torna o uso contínuo do software inviável ou constitui uma condição inoperável.
- **Erro de Nível 2** refere-se a chamados que dizem respeito a um Erro que torna o uso contínuo do software seriamente inconveniente, reduzindo substancialmente seu valor para a CONTRATANTE ou fornecendo apenas parte das funcionalidades descritas no Edital ou nos manuais fornecidos pela CONTRATADA.
- **Erro de Nível 3** refere-se a chamados que dizem respeito a qualquer Erro que não os Erros de Nível 1 ou de Nível 2, podendo tornar-se Nível 1 ou Nível 2 de acordo com a urgência da CONTRATANTE.

Reprodução de Erro

Após a CONTRATANTE relatar uma suspeita de Erro de Nível 1 ou 2, a CONTRATADA consultará a CONTRATANTE para determinar a gravidade do Erro. A CONTRATADA poderá solicitar a assistência da CONTRATANTE para reproduzir as condições de operação similares àquelas presentes quando a CONTRATANTE detectou tal Erro. A assistência poderá incluir cópias de dados de entrada e de saída, por exemplo, conforme solicitado pela CONTRATADA.



Prazo Máximo de Resposta (Atendimento)

- P0 = 12 horas úteis a partir do chamado inicial da CONTRATANTE relacionado a Suporte Técnico.
- P1 = 8 horas úteis a partir do chamado inicial da CONTRATANTE relacionado a Erro de Nível 1.
- P2 = 10 horas úteis a partir do chamado inicial da CONTRATANTE relacionado a Erro de Nível 2.
- P3 = 12 horas úteis a partir do chamado inicial da CONTRATANTE relacionado a Erro de Nível 3.

Penalidades

O tempo de atendimento será monitorado pelos fiscais do contrato.

Serão confrontados os chamados do mês de prestação, verificando as solicitações atendidas fora dos prazos máximos estabelecidos, conforme as médias abaixo, sendo definidas apenas aquelas que tiverem pelo menos uma solicitação não atendida acima do Prazo Máximo de Resposta:

- M0 = média, em horas úteis, dos tempos de atendimento acima do Prazo Máximo de Resposta para Suporte Técnico;
- M1 = média, em horas úteis, dos tempos de atendimento acima do Prazo Máximo de Resposta para Erro de Nível 1;
- M2 = média, em horas úteis, dos tempos de atendimento acima do Prazo Máximo de Resposta para Erro de Nível 2;
- M3 = média, em horas úteis, dos tempos de atendimento acima do Prazo Máximo de Resposta para Erro de Nível 3.

Para cada uma das categorias de Classificação do Chamado, será calculado um Redutor:

- De 0% do valor da fatura mensal, se M0 / P0, M1 / P1, M2 / P2 ou M3 / P3 estiver abaixo de 1,1 ou se não houver chamado no mês de prestação para a categoria (M0, M1, M2 ou M3 não definido);
- De 4% do valor da fatura mensal, se M0 / P0, M1 / P1, M2 / P2 ou M3 / P3 estiver entre 1,1 e 1,5;
- De 6% do valor da fatura mensal, se M0 / P0, M1 / P1, M2 / P2 ou M3 / P3 estiver acima de 1,5 até 2;
- De 8% do valor da fatura mensal, se M0 / P0, M1 / P1, M2 / P2 ou M3 / P3 estiver acima de 2.

Os redutores de cada categoria serão somados para se obter o Redutor de Nível de Serviço, para efeito dos pagamentos mensais:

Redutor de Nível de Serviço = R0 + R1 + R2 + R3

Pagamento Mensal = Valor Mensal Contratado x (1- Redutor)

