

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE BPO EM SAÚDE (BUSINESS PROCESS OUTSOURCING - TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO) EM SAÚDE, que entre si celebram, de um lado, como CONTRATANTE, REAL GRANDEZA - FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL e, de outro, como CONTRATADA, XXXXXXXX, na forma abaixo:

REAL GRANDEZA - FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL, entidade fechada de previdência complementar inscrita no CNPJ sob n°. 34.269.803/0001-68, localizada à Rua Mena Barreto, n°. 143 – Botafogo, na cidade do Rio de Janeiro – RJ – CEP 22.271-100, doravante denominada **CONTRATANTE**, e de outro lado, como **CONTRATADA**, a empresa **XXXXXXX**, inscrita no CNPJ sob o n°. XXXXXXX, localizada XXXXXXXXXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, representadas as partes por seus Diretores e/ou Procuradores *in fine* assinados, têm, entre si, ajustado o presente **CONTRATO**, que se regerá pelas Cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

1.1. O objeto do presente **CONTRATO** consiste na execução de serviços especializados em BPO (Business Process Outsourcing - Terceirização de Processos de Negócio) em SAÚDE, dando suporte no gerenciamento e execução de atividades e de processos referentes à administração dos produtos médicos-odontológicos ofertados pela **CONTRATANTE** aos seus Beneficiários, cujas condições técnicas, formas e características dos serviços estão descritas de maneira detalhada nos ANEXO I, II e III, que constituem parte integrante do presente Instrumento.

1.2. Além do disposto acima, a **CONTRATADA** prestará os seguintes serviços:

1.2.1. Prestação de Serviços de Gestão de plano de saúde, envolvendo a digitação, processamento de dados e a auditoria de contas médico-assistenciais odontológicas, a operação de centrais telefônicas de autorização, regulação médico-assistencial e

odontológica de atendimento a Beneficiários e Prestadores, bem como a gestão da informação de pagamentos e cobranças do plano assistencial à saúde, nos termos do presente **CONTRATO** e das especificações contidas nos ANEXOS que o integram, naquilo que não o contrarie.

1.3. As partes se comprometem, ainda, a cumprir com lealdade e boa-fé, Protocolos de Atendimento e Conduta, Políticas de Propriedade Intelectual, Continuidade de Operação, Segurança da Informação, Classificação de Sigilo, Proteção de Dados Pessoais e quaisquer outros documentos necessários à especificação e detalhamento dos serviços a serem executados e das normas e procedimentos a serem observados, devendo todos os documentos aqui citados ou referidos, materializar aditivos contratuais que estabelecerão ANEXOS a este **CONTRATO**

1.4. O **SISTEMA BENNER SAÚDE** é elemento essencial à execução dos Serviços, razão pela qual as partes se obrigam a respeitar as regras de licenciamento e sublicenciamento do software. Por este instrumento, a **CONTRATADA** se obriga a obter, às suas expensas, as licenças e tecnologias necessárias para a operacionalização do objeto deste instrumento, respeitando o número de licenças de uso exclusivo pela **CONTRATANTE** e disponibilizando o número necessário de licenças para uso concomitante do **SISTEMA BENNER**, nos termos de **CONTRATO** específico de Implantação, Customização, Manutenção e Licença de Software.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBRIGACÕES DA CONTRATADA

2.1. GERAIS

2.1.1. Prestar os serviços, objeto do presente **CONTRATO**, de acordo com a melhor técnica a eles aplicável, observando as condições e os critérios de qualidade previstos neste **CONTRATO** e seus respectivos ANEXOS, bem como as regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar e das normas técnicas e de padronização aplicáveis.

2.1.2. Manter completo sigilo sobre dados e/ou informações obtidos em virtude da execução do presente **CONTRATO**, bem como sobre todos os resultados e análises dele decorrentes. Esta obrigação será válida mesmo após o encerramento deste **CONTRATO**, por qualquer motivo.

2.1.3. Responder pela infração do direito de uso de materiais e equipamentos, programas ou processos de execução protegidos por direitos autorais, marcas e patentes, know-how e outros direitos de propriedade industrial, correndo por sua conta o pagamento de royalties, taxas, comissões, indenizações ou quaisquer outras despesas decorrentes da referida infração, inclusive judiciais, comprometendo-se a indenizar à **CONTRATANTE** por eventuais prejuízos causados à mesma em razão da inobservância das condições anteriormente referidas .

2.1.4. A **CONTRATADA** adquirirá, às suas expensas, licenças de uso do **SISTEMA BENNER SAÚDE** em quantidade e número compatíveis com a fiel prestação dos serviços objeto deste **CONTRATO**, para atender às necessidades de pessoal, sendo a mesma única e exclusiva responsável pela assunção dos custos daí decorrentes.

2.1.5. Cumprir e fazer com que seus empregados cumpram as disposições aplicáveis do Código de Conduta e Ética e demais políticas corporativas aplicáveis da **CONTRATANTE**.

2.1.6. Participar de reuniões no nível de diretoria, em geral na sede da **CONTRATANTE** ou em local por ela determinado, ou ainda de reuniões operacionais na sede da **CONTRATADA**, sempre que solicitado por escrito com antecedência prévia de 72 (setenta e duas) horas úteis, sem qualquer custo adicional para a **CONTRATANTE**.

2.1.7. Não se utilizar a título gratuito ou oneroso, em proveito próprio ou de terceiros, inclusive empresas do mesmo grupo econômico, de quaisquer dados, informações, documentos, metadados do Cadastro de Beneficiários a que tiver acesso na execução desde **CONTRATO**.

2.1.8. Não promover ou ofertar para os beneficiários da **CONTRATANTE**, a comercialização de planos, sistemas ou outros produtos/serviços.

2.1.9. Facilitar a função de fiscalização da **CONTRATANTE**, sendo que o não atendimento injustificado às solicitações feitas pela fiscalização poderá caracterizar a aplicação das penalidades previstas no presente **CONTRATO**.

2.1.10. Não subordinar ou condicionar a prestação ou precificação dos serviços objeto deste **CONTRATO** à contratação ou precificação de quaisquer serviços ou produtos de empresa integrante do mesmo grupo econômico.

2.1.11. Realizar a migração do legado de operação, incluindo sistemas e bases de dados para seu ambiente e gestão, assim como, a operação concorrente durante o período de transição, e a substituição respectiva ao fim de tal período.

2.2. VINCULADAS À OPERACIONALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.2.1. Fornecer, a qualquer momento, sem custos adicionais, todas as informações pertinentes à execução dos serviços contratados que sejam de interesse para a **CONTRATANTE** e/ou seus beneficiários ou que a **CONTRATANTE** julgar necessário conhecer ou analisar, desde que providas pela própria **CONTRATADA**.

2.2.2. Realizar o acompanhamento técnico do **SISTEMA BENNER SAÚDE** no decorrer de todo o período contratado.

2.2.3. Apresentar, mensalmente, os resultados e *status* dos trabalhos e informações sobre os sinistros bem como sugestões para plano de ações.

2.2.4. Atender todas as normas de Governança de Tecnologia da Informação da **CONTRATANTE**.

2.3. VINCULADAS AO ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS E PRESTADORES DE SERVIÇOS

2.3.1. Prestação de Serviços de Gestão de Plano de Saúde, nos termos do presente **CONTRATO** e das especificações contidas nos ANEXOS e Aditivos que o integram naquilo que não o contradizem e nas atualizações que a Contratada se obriga a prover, envolvendo:

2.3.1.1. Atendimento aos Prestadores e aos Beneficiários via Centrais de Atendimento, Central de Regulação visando eliminar dúvidas, prestar informações e efetuar o registro das solicitações que serão enviadas via *workflow* num monitor de pendências, para que as áreas administrativas, financeiras e/ou de

credenciamento da **CONTRATANTE** possam resolver as solicitações afetas a estas;

2.3.1.2. Digitação, processamento de dados e a auditoria de contas médico-assistenciais e odontológicas, estando a **CONTRATADA** ciente que as contas poderão ser auditadas também (ou exclusivamente) por empresa independente, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**;

2.3.1.3. Os custos relacionados à auditoria independente serão arcados pela **CONTRATANTE**, exceto nos casos em que restar constatada a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo evento que originou a necessidade da correspondente auditoria.

2.3.1.4. Operação das centrais telefônicas de autorização, regulação médico-assistencial e de atendimento a Beneficiários e Prestadores; e

2.3.1.5. Gestão da informação de pagamentos e cobranças do plano assistencial.

CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGACÕES DA CONTRATANTE

3.1. GERAIS

3.1.1. Efetuar os pagamentos dos serviços, de acordo com os valores, prazos e condições estabelecidas neste **CONTRATO** e seus respectivos ANEXOS.

3.1.2. Fornecer e manter as licenças de uso do **SISTEMA BENNER SAÚDE** para utilização exclusiva pelo seu pessoal e o ambiente computacional para o seu devido funcionamento. O Sistema de Gestão de Saúde denominado simplesmente **SISTEMA BENNER SAÚDE**, o qual deverá permitir a operacionalização e controle automatizado de todas as atividades a serem providas pela **CONTRATADA**, é de propriedade da **CONTRATANTE** e seu uso pela **CONTRATADA**, será feito por meio de licenças próprias desta última e dentro de critérios de performance e níveis de serviço acordados pelas partes em documentos próprios, anexos a este contrato.

3.1.3. Notificar, por escrito, a **CONTRATADA**, fixando prazos para a correção de eventuais falhas encontradas na execução dos serviços e na operação do **SISTEMA BENNER SAÚDE**, inclusive com relação à implantação, migração de legados e interfaces existentes nos termos e condições estabelecidos nesse **CONTRATO**.

3.1.4. Notificar, por escrito, a **CONTRATADA**, sobre a aplicação de eventuais multas ou de quaisquer outras penalidades previstas no presente **CONTRATO** ou seus **ANEXOS**.

3.1.5. Responder, quando tenha sido formalmente prevenida pela **CONTRATADA**, e tenha se recusado a seguir a orientação desta última, ou adotar solução razoável apresentada pela **CONTRATADA**, pela infração do direito de uso de materiais e equipamentos, programas ou processos protegidos por direitos autorais, marcas e patentes, cujas licenças e custos sejam de responsabilidade da **CONTRATANTE**, correndo por sua conta o pagamento de royalties, taxas, comissões, indenizações ou quaisquer outras despesas, custos ou ônus decorrentes da referida infração, inclusive judiciais.

3.1.6. Fornecer os dados e informações necessários e disponíveis, segundo orientação da **CONTRATADA**, para que a mesma possa desenvolver, com eficiência, os serviços contratados.

3.1.7. Atender a todas as demandas e solicitações de serviços de sua responsabilidade conforme previstos no termo de Acordo de Nível de Serviço firmado entre as partes, formalmente aconselhada pela **CONTRATADA** e acordada entre as partes, encaminhadas através da Central de Atendimento.

3.1.8. Fiscalizar a execução dos serviços, subsidiando a **CONTRATADA** mensalmente (ou em outro prazo ajustado entre as partes, conforme o caso) com relatório de ocorrências contratuais e/ou comunicações úteis e necessárias ao melhor e fiel cumprimento das obrigações aqui assumidas, conforme a orientação que seja fornecida pela **CONTRATADA**, sob pena de, em relação a ocorrências normalmente detectáveis em caráter notório e imediato por parte da **CONTRATANTE**, sem depender de iniciativa pela **CONTRATADA**, gerar presunção de regularidade na prestação do serviço no período respectivo.

3.1.9. Adotar medidas visando um eficaz relacionamento com a **CONTRATADA** de forma a ensejar o melhor desempenho e qualidade dos serviços contratados, estabelecidos através de diretrizes necessárias aconselhadas pela **CONTRATADA** em relação ao disciplinamento dos serviços administrativos e técnicos, consubstanciadas nas seguintes ações:

3.1.9.1. Normatização e padronização das demandas e solicitações rotineiras efetivadas;

3.1.9.2. Gestão dos recursos financeiros e dos serviços previstos, conforme especificado;

3.1.9.3. Estabelecimento de sistematização de recepção e envio das contas, pedidos de reembolso e faturamentos para processamento pela **CONTRATADA**;

3.1.9.4. Realizar toda e qualquer comunicação formal com a Rede de Prestadores. No caso de responsabilidade conjunta da **CONTRATADA**, cabe a ela orientar e elaborar a comunicação em conjunto com a **CONTRATANTE**;

3.1.9.5. Gerenciamento dos serviços em operação de forma a garantir a interoperabilidade e racionalização dos recursos, em conformidade com o suporte e acompanhamento da **CONTRATADA**;

3.1.9.6. Análise e discussão com a **CONTRATADA** sobre as questões relacionadas ao desenvolvimento, implantação e operacionalização dos serviços prestados, identificando eventuais problemas, diagnosticando-os e propondo medidas preventivas e corretivas;

3.1.9.7. Estabelecimento em conjunto com a **CONTRATADA** de propostas e indicadores-padrão para o acompanhamento e avaliação sistemática dos resultados, de acordo com os níveis de serviços e qualidades requeridas;

3.1.9.8. Fornecer os dados necessários para perfeita prestação de serviços de acordo com os critérios definidos com a **CONTRATADA** no presente **CONTRATO**.

3.2. REFERENTES À OPERACIONALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.1. Fornecer, em tempo hábil, as informações de Regras de Negócio, Características Gerais dos Contratos, Tabelas da Rede de Prestadores, Regras de Regulação, bem como suas Regras de Negócios, as inclusões e alterações de Beneficiários nos prazos previamente definidos, para a correta operação do **SISTEMA BENNER SAÚDE**.

3.2.2. Manter atualizadas as regras de Regulação na Tabela Geral de Procedimentos do sistema de gestão da **REAL GRANDEZA**.

3.2.3. Efetuar a gestão da Rede Credenciada, compreendendo o credenciamento, descredenciamento e negociação.

3.2.4. Arcar com os custos de impressão, envio, postagem e distribuição de Demonstrativos e Extratos, bem como dos Cartões de Identificação dos Beneficiários, salvo em casos de deficiente processamento por parte da **CONTRATADA**.

3.2.5. Definir os grupos de segurança de acesso ao **SISTEMA BENNER SAÚDE** e conceder, após avaliação das áreas técnicas, os níveis de alçada, módulos, processos, funções, tabelas e campos disponíveis para cada qual.

3.2.6. Manter atualizada, conforme informação periódica obrigatória por parte da **CONTRATADA**, toda base de usuários autorizados a utilizar o sistema de gestão da REAL GRANDEZA

3.2.7. Cadastrar no sistema de gestão da REAL GRANDEZA e manter atualizadas com seus respectivos reajustes as tabelas negociadas com os prestadores.

3.2.8. Construir e manter, conforme a orientação prévia e por escrito pela **CONTRATADA**, modelo de integração de dados que permita o envio e recebimento da movimentação da base cadastral da **CONTRATANTE**, nos *layouts* e modelo definidos em comum acordo entre as **PARTES**.

3.2.9. Conferir e validar os dados gerados pelo sistema de gestão da REAL GRANDEZA antes do efetivo pagamento, contabilização e fechamentos mensais, cabendo a **CONTRATANTE** notificar as inconsistências a **CONTRATADA**, que terá obrigação de corrigi-las de imediato.

CLÁUSULA QUARTA – AMBIENTE COMPUTACIONAL

4.1. A responsabilidade pelo fornecimento e manutenção do ambiente computacional que hospeda os sistemas de propriedade da REAL GRANDEZA será da **CONTRATANTE**, podendo esta prover os serviços diretamente ou contratar terceiros para a sua execução.

4.2. A **CONTRATADA** se compromete, no caso de falhas no Ambiente Computacional, a colaborar ativamente na resolução do problema.

4.3. A **CONTRATADA** deverá manter seus equipamentos, programas e ambiente computacional compatíveis com as Políticas de Segurança da Informação, Continuidade de Operação, Propriedade Intelectual, Proteção de Dados Pessoais e Classificação de Sigilo da **CONTRATANTE**, além de arcar com custos das licenças de software que venham a ser utilizadas pelo seu próprio pessoal, para acesso no **SISTEMA BENNER SAÚDE**, hospedado no Data Center disponibilizado pela **CONTRATANTE**.

4.4. A **CONTRATADA** não poderá armazenar, operar, acessar ou processar dados em redes ou equipamentos no exterior, salvo mediante prévio, específico e expreso consentimento da **CONTRATANTE**.

4.5. DO SISTEMA BENNER SAÚDE.

4.5.1. Caberá à **CONTRATANTE** ou a terceiros por esta contratados:

4.5.1.1. Disponibilização da Infraestrutura no Data Center;

4.5.1.2. Disponibilização do sistema de gestão da REAL GRANDEZA, **SISTEMA BENNER SAÚDE**;

4.5.1.3. A migração de dados acompanhamento da **CONTRATADA**;

4.5.1.4. A parametrização do sistema de gestão da REAL GRANDEZA, havendo necessidade por parte da **CONTRATADA**, esta deverá ser previamente apresentada por escrito;

4.5.1.5. Realização dos testes paralelos e operacionais no sistema de gestão da REAL GRANDEZA m conjunto com a **CONTRATADA**;

4.5.2. Caberá à **CONTRATADA**:

4.5.2.1. Utilizar software de conectividade (autorizador web), integrado ao Portal da REAL GRANDEZA;

4.5.2.2. Utilizar software de call center, para o atendimento 24 horas, integrado ao sistema de gestão da REAL GRANDEZA;

4.5.2.3. Desenvolver um barramento de serviços capaz de integrar o sistema de gestão da REAL GRANDEZA com os sistemas da CONTRATADA, sob supervisão, monitoramento, acompanhamento e direção pela **CONTRATANTE** objetivando:

4.5.2.3.1. A criação de interfaces, submetendo a prévia aprovação da **CONTRATANTE**, inclusive em relação à compatibilidade com sistemas e operação do fornecedor de *Data Center*;

4.5.3. As **PARTES** definirão Acordo de Níveis de Serviços e cronograma para a fase de **IMPLANTAÇÃO**, contendo prazos, responsabilidades e penalizações pecuniárias indenizatórias na hipótese de eventuais inobservâncias, por qualquer das **PARTES**, das obrigações ali estabelecidas.

4.6. GESTÃO DO AMBIENTE E DA INFRAESTRUTURA

4.6.1. Caberá à **CONTRATADA**:

4.6.1.1. Dispor de conexão única da sua sede ao *Data Center* disponibilizado pela **CONTRATANTE** que atenda a garantias de contingência de comunicação, através da contratação de circuitos de, pelo menos, duas prestadoras de serviços de telecomunicações distintas, sendo a segunda uma conexão passiva que será automaticamente ativada em caso de queda da conexão principal, visando garantir alta disponibilidade;

4.6.1.2. Hospedar os seus sistemas em *Data Center* em compliance com as normas TIA 942 e ABNT série 27000..

4.6.2. Caberá à **CONTRATANTE** ou a terceiros por esta contratados:

4.6.2.1. Produzir cópias de segurança (*backup*) com periodicidade diária;

4.6.2.2. Disponibilizar Módulos de Segurança e Alçadas, permitindo definição de níveis de acesso ao sistema de gestão da REAL GRANDEZA, segundo diferentes áreas operacionais, alçadas de valores, consulta e/ou alteração, sendo a estruturação dos níveis de segurança customizáveis segundo módulos, processos e telas e/ou

campos do sistema de gestão da REAL GRANDEZA, devendo ainda atender a requisitos de sigilo e segurança quando envolver a integração e o acesso externo;

4.6.2.3. Disponibilizar e efetuar manutenção de facilidades de controle de acesso ao sistema de gestão da REAL GRANDEZA, que permitam identificar os eventos e indivíduos responsáveis pelos acessos e alterações cadastrais ou em regras do plano, denominados *logs* do sistema de gestão da REAL GRANDEZA;

4.6.2.4. Realizar a operação junto ao *Data Center* contratado, com segurança física, com controle de acesso, monitoramento completo e gravação de imagens de visita, sistema de gestão da REAL GRANDEZA de alarme e supressão de fogo, brigada de incêndio, redundância de energia com *no-breaks* e geradores com Acordo de Níveis de Serviço de 99%, climatização redundante e controle de umidade.

4.6.2.5. Implantar equipamentos, sistemas operacionais e tecnologias complementares em servidores no *Data Center*, incluindo a responsabilização pela manutenção e monitoramento do parque tecnológico em compatibilidade às condições necessárias para a operação dos serviços.

4.6.2.6. Disponibilizar “ambiente de teste” no *Data Center*, para que a **CONTRATADA** proceda aos testes e homologações das versões, releases e “*paths*” de correção ou aperfeiçoamento do sistema de gestão da REAL GRANDEZA.

4.7. CUSTOMIZAÇÕES DOS SISTEMAS E SERVIÇOS ADICIONAIS

4.7.1. Caberá à **CONTRATANTE** ou a terceiros por esta contratados:

4.7.1.1. Realizar adaptação continuada do sistema de gestão da REAL GRANDEZA frente às alterações legais regulatórias ou tributárias que vierem a ocorrer ou relativas às mudanças necessárias em decorrência da própria evolução da medicina ou do segmento de planos de saúde, além de alterações internas próprias do benefício oferecido pela **CONTRATANTE**.

4.7.2. As partes reconhecem que o sistema de gestão da REAL GRANDEZA, é composto por um código base comum (“*core*”) a todos os usuários e licenciados do mesmo por uma camada customizada e parametrizada especificamente para atender às especificações da

CONTRATANTE (“camada cliente”). Toda customização e parametrização já realizada para implantação do **BENNER SAÚDE** no ambiente computacional e/ou a ser realizada no curso do presente **CONTRATO** pertencerá única e exclusivamente à **CONTRATANTE**, sem que sejam devidos quaisquer valores adicionais à **CONTRATADA** e/ou a seus parceiros desenvolvedores. A **CONTRATANTE** reconhece que as implementações no **BENNER SAÚDE**, já realizadas ou a realizar para agilizar a operação do **BENNER SAÚDE** e/ou serviços, pela **CONTRATADA** ou pela titular dos direitos de autoria do **BENNER SAÚDE**, desenvolvidas de forma independente pela **CONTRATADA**, pela titular dos direitos de propriedade intelectual sobre o **BENNER SAÚDE** ou por terceiros por estas(s) contratados e às expensas da **CONTRATADA**, que constituam um componente independente do **BENNER SAÚDE** disponibilizadas no ambiente da **CONTRATANTE** capazes de de aprimorar o desempenho das atividades, constituem expertise e diferencial da **CONTRATADA** e serão de sua titularidade. A **CONTRATADA** deverá:

4.7.2.1. Enumerar no ato da assinatura deste **CONTRATO**, a lista das implementações atuais de componente independente para conhecimento da **CONTRATANTE** e anexação a este **CONTRATO**, se houver;

4.7.2.2. Submeter à aprovação da **CONTRATANTE** novas implementações que se encaixem nesta situação para que esta possa optar entre:

4.7.2.2.1. O custeio da implementação junto à titular dos direitos de propriedade intelectual sobre o **SISTEMA**, passando tal implementação a compor o *kernel* do produto e estando disponíveis para sua utilização em uma eventual rescisão do presente **CONTRATO**;

4.7.2.2.2. Não custear a implementação, a qual será desenvolvida pela **CONTRATADA**, pela titular dos direitos autorais de propriedade intelectual sobre o **SISTEMA** ou por terceiros por estas contratados, às expensas da **CONTRATADA**. Tais implementações deverão então ser desabilitadas ou desinstaladas por ocasião de uma eventual rescisão do presente **CONTRATO**.

4.7.3. Caberá à **CONTRATADA** ou a terceiros por esta contratados:

4.7.3.1. Realizar, sob supervisão, monitoramento, acompanhamento e direção da **CONTRATANTE**, adaptação continuada dos sistemas informatizados, notadamente de seus sistemas, frente às alterações legais regulatórias ou tributárias que vierem a ocorrer ou relativas às mudanças necessárias em decorrência da própria evolução da medicina ou do segmento de planos de saúde, além de alterações internas próprias do benefício oferecido pela **CONTRATANTE**.

4.8. ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA BENNER SAÚDE

4.8.1. Caberá à **CONTRATANTE** ou a terceiros por esta contratados:

4.8.1.1. Proceder à atualização de versão do **SISTEMA BENNER SAÚDE**, em atendimento às alterações em normativos setoriais e/ou mudanças de legislação, nos âmbitos federal, estadual e municipal;

4.8.1.2. Garantir que as paradas programadas do ambiente e do **SISTEMA BENNER SAÚDE** para manutenção ocorram fora do horário comercial e sejam comunicadas com 72 (setenta e duas) horas de antecedência à **CONTRATADA**.

4.9. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

4.9.1. Caberá à **CONTRATANTE**, ou a terceiros por esta contratados:

4.9.1.1. Disponibilizar, mediante colaboração da **CONTRATADA**, estrutura com telefone e internet para atendimento dos multiplicadores da **CONTRATANTE** e/ou da **CONTRATADA** (suporte de segundo nível), de segunda a sexta-feira, no período das 08h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, exceto feriados nacionais e estaduais, no que se refere ao *Data Center* de responsabilidade da **CONTRATANTE**;

4.9.1.2. Caberá exclusivamente à **CONTRATANTE** o suporte técnico de primeiro nível para seus funcionários, e à **CONTRATADA** o suporte técnico de primeiro nível para a sua equipe interna e para beneficiários do Plano de Saúde objeto deste **CONTRATO** e para prestadores vinculados à **CONTRATANTE**.

4.10. OCORRÊNCIA E SOLUÇÃO DE FALHAS NOS SISTEMAS

4.10.1. Caberá à **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** ou a terceiros por estas contratados:

4.10.1.1. Manter um sistema computacional de *helpdesk*, com acesso pela Internet para o registro das ocorrências de falhas nos sistemas utilizados para execução do objeto deste contrato ou no ambiente computacional por parte da **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, através de suas equipes de multiplicadores, ocasião que iniciará a contagem do tempo de atendimento para solução do problema identificado.

4.11. TREINAMENTO

4.11.1. Caberá à **CONTRATANTE** e **CONTRATADA** ou a terceiros por esta contratados:

4.11.1.1. Prover, durante a fase de **IMPLANTAÇÃO**, treinamento presencial de cada módulo contratado para seu próprio pessoal que tenham conhecimento da operação dos sistemas utilizados para execução do objeto deste contrato visando alcançar o seu bom funcionamento. O pessoal da **CONTRATADA** será treinado às expensas desta, sem qualquer direito a reembolso ou repasse para a **CONTRATANTE** dos custos daí decorrentes.

CLÁUSULA QUINTA – VALORES E CONDIÇÕES COMERCIAIS

5.1. Os valores, condições comerciais, parâmetros e prazos de pagamento, assim como as formas de reajuste deste **CONTRATO**, estão previstas de maneira detalhada no ANEXO IV.

5.2. Todos os valores previstos no ANEXO IV já se encontram acrescidos dos impostos municipais, estaduais e federais incidentes sobre a presente prestação de serviços, sendo o recolhimento dos mesmos de responsabilidade da **CONTRATADA**, observadas as demais condições estabelecidas no referido ANEXO.

5.3. As **PARTES** poderão de comum acordo, mediante assinatura de Termo Aditivo, renegociar as prestações do presente **CONTRATO**, de modo a restabelecer seu equilíbrio econômico e

financeiro, evitando-se, assim, a onerosidade excessiva para uma das **PARTES**, sempre que sobrevier causa superveniente, extraordinária e imprevisível, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou “fato do príncipe” que altere as condições e volumes presentes à época da celebração do negócio, e que não possa ser satisfatoriamente solucionada ou contornada.

CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTE

6.1. Os valores previstos no presente **CONTRATO** poderão ser corrigidos após 12 (doze) meses da data de início da operação, com base na variação anual do IPCA, ou outro índice que venha substituí-lo.

6.2. A **CONTRATADA** está ciente de que a data de início da operação será firmada através de termo de compromisso específico, constituindo aditivo contratual que será considerado como anexo e parte integrante do presente contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – MULTAS E PENALIDADES

7.1. Na hipótese de inobservância da totalidade ou parte dos serviços descritos no presente instrumento, bem como o não cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos no ANEXO III – Acordo de Níveis de Serviço, a **CONTRATADA** estará sujeita a uma multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do serviço em questão por período de atraso, limitada a 10% (dez por cento), desde que a **CONTRATADA** tenha sido, comprovadamente, a única responsável pelo evento em questão, bem como tenha sido previamente cientificada do ocorrido.

7.2. Na hipótese da **CONTRATADA** descumprir com suas obrigações por sua única e exclusiva culpa, a mesma terá seu pagamento retido até a resolução da(s) pendência(s).

7.3. Na hipótese da **CONTRATANTE** atrasar o pagamento dos valores definidos nas condições de pagamento, desde que a mesma tenha sido a única responsável pelo evento em questão, será devido à **CONTRATADA** uma multa correspondente a 2% (dois por cento) da parcela devida.

7.4. No caso de rescisão do presente **CONTRATO**, com base na violação da **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SIGILO**, desde que devidamente comprovada, a multa rescisória

devida pela **CONTRATADA** será equivalente a 05 (cinco) vezes o valor total do presente **CONTRATO**, descrito no ANEXO IV, sem prejuízo da **CONTRATADA** responder pelos danos e/ou prejuízos causados à **CONTRATANTE**, apurados no âmbito da responsabilidade civil.

7.5. Na hipótese de força maior ou caso fortuito, bem como ocorrendo o atraso dos serviços ou no fornecimento de informações por culpa da **CONTRATANTE**, não haverá incidência da multa prevista na subcláusula 7.1.

7.6. A cobrança das multas fixadas anteriormente não isentará a parte infratora de responder pelos danos/prejuízos causados à outra parte, tendo em vista o disposto no Artigo 186 do Código Civil.

CLÁUSULA OITAVA – PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O presente **CONTRATO** entrará em vigor na data de sua assinatura e vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por até 60 meses, através de Termo Aditivo, sendo certo que a data de início da operação será 01.12.2017.

CLÁUSULA NONA – RESCISÃO

9.1. A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente **CONTRATO**, sem que assista à **CONTRATADA** qualquer direito à indenização ou retenção, mediante aviso escrito à mesma, nas seguintes hipóteses:

9.1.1. O descumprimento sucessivo do Acordo de Nível de Serviços contratado.

9.1.2. A paralisação do objeto do presente **CONTRATO**, sem prévia comunicação à **CONTRATANTE** e/ou sem que esta tenha ensejado a paralisação.

9.1.3. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da **CONTRATADA** com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, exceto para os seguintes serviços:

9.1.3.1. Call Center, arquivo inativo, regulação especializada de OPME e regulação especializadas de Oncologia.

9.1.3.2. Qualquer outro tipo de subcontratação será admitida pela **CONTRATANTE**, através de Termo específico que contemple sua expressa concordância.

9.1.4. A decretação de falência, o pedido de recuperação judicial ou extrajudicial, ou a instauração de insolvência civil da **CONTRATADA**.

9.1.5. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada impeditiva da execução do presente **CONTRATO**.

9.2. As **PARTES** poderão rescindir, de forma antecipada e sem justo motivo, o presente **CONTRATO** desde que notificando a outra **PARTE** com 120 (cento e vinte) dias de antecedência.

9.3. Na hipótese de rescisão sem justo motivo, a **PARTE** que solicitar a rescisão imotivada pagará à outra uma multa de 30% (trinta por cento) dos valores mensais que seriam devidos a partir do efetivo mês da rescisão até o término do prazo de vigência inicialmente previsto na **CLÁUSULA OITAVA** do presente **CONTRATO**.

9.4. Qualifica-se como justo motivo a conduta comprovadamente desleal, negligente ou desidiosa da contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA – SUSPENSÃO DA PRESTACÃO DOS SERVICOS

10.1. Caso a **CONTRATANTE** se encontre injustificadamente em atraso no pagamento das faturas por qualquer período contínuo por prazo superior a 60 (sessenta) dias, a **CONTRATADA** poderá suspender a oferta regular dos serviços até que os pagamentos sejam regularizados.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESPONSABILIDADES CIVIL, TRABALHISTA E TRIBUTÁRIA DA CONTRATADA

11.1. A **CONTRATADA** reconhece por este **CONTRATO** que é a única e exclusiva responsável por danos ou prejuízos que vier a causar à **CONTRATANTE** ou a terceiros, em decorrência de execução do objeto contratual, e por danos advindos de qualquer comportamento de seus empregados ou colaboradores em serviços objeto deste **CONTRATO**, correndo

integralmente às expensas da **CONTRATADA** a responsabilidade pelos prejuízos causados, sem quaisquer ônus para a **CONTRATANTE**, o ressarcimento ou indenizações que tais danos ou prejuízos possam causar, sendo assegurada à **CONTRATANTE** a possibilidade de ajuizamento de ação regressiva sempre que necessário.

11.1.1. A **CONTRATADA** responsabiliza-se, ainda, por todo e qualquer prejuízo causado à **CONTRATANTE** em decorrência da imposição de multas ou quaisquer outras penalidades por órgãos fiscalizadores ou reguladores, bem como em razão de medidas judiciais ajuizadas em face da **CONTRATANTE** por parte de seus filiados, beneficiários, dependentes, agregados e/ou terceiros, vinculados ao seu plano de saúde, decorrentes de falhas nos serviços objeto deste **CONTRATO**, por exclusiva responsabilidade direta ou indireta da **CONTRATADA**, desde que devidamente comprovada.

11.1.2. Nas hipóteses referidas nesta **CLÁUSULA**, a **CONTRATADA** obriga-se a ressarcir a **CONTRATANTE** de toda e qualquer despesa decorrente de eventual condenação judicial ou penalização administrativa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, podendo a **CONTRATANTE**, ao seu exclusivo critério, glosar faturas ou efetuar os descontos correspondentes dos pagamentos devidos em favor da **CONTRATADA**, ou tomar as medidas judiciais cabíveis para buscar os ressarcimentos dos valores correspondentes.

11.2. Todos os encargos fiscais, sociais, previdenciários, securitários, fundiários e trabalhistas vigentes são integralmente de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, que arcará com quaisquer importâncias que sejam, ou venham a ser devidas aos seus empregados ou colaboradores e demais tributos que incidam ou venham a incidir sobre o objeto do presente **CONTRATO**, bem como despesas com locomoção e estadia.

11.3. Os tributos/contribuições e as obrigações tributárias, de qualquer natureza, que decorram direta ou indiretamente deste **CONTRATO** serão de responsabilidade do contribuinte assim definido na legislação, sem direito a reembolso.

11.4. A **CONTRATANTE**, quando fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da Lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos ou contribuições a que esteja obrigada pela legislação vigente.

11.5. Caso venha a ser apurado, na vigência deste **CONTRATO**, que a **CONTRATADA** acresceu ao preço estabelecido neste instrumento valores relativos a tributos/contribuições de qualquer natureza não incidentes ou não relacionados ao objeto da contratação, os mesmos serão excluídos, acarretando a redução do preço praticado e a cobrança pela **CONTRATANTE** do indevidamente pago.

11.5.1. Em caso de redução de alíquotas de impostos ou de desoneração de contribuições ou outros tributos, o preço contratual deverá refletir tal redução, e a **CONTRATANTE** poderá fazer os recolhimentos de acordo com tais mudanças e cobrar ou efetuar descontos em função de recolhimentos indevidos ou superiores aos legalmente exigidos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – PROPRIEDADE DO SISTEMA BENNER SAÚDE

12.1. A **CONTRATANTE** declara que o **SISTEMA BENNER SAÚDE** está devidamente licenciado por meio de **CONTRATOS** formais assinados. As partes reconhecem que será de responsabilidade única e exclusiva da **CONTRATADA**, obter as licenças necessárias para correta prestação dos seus serviços por seu pessoal.

12.2. As **PARTES** comprometem-se a:

12.2.1. Respeitar, permanentemente, todas as patentes, direitos autorais marcas, nomes comerciais e qualquer outra propriedade intelectual de qualquer fabricante de software utilizado na prestação de serviços.

12.2.2. Não remover, modificar ou omitir qualquer aviso de direitos autorais, marcas registradas e outros avisos de propriedade contidos nos programas que lhe sejam eventualmente entregues ou dado acesso em função deste **CONTRATO**.

12.2.3. Não fazer engenharia reversa, “descompilar” ou desmontar softwares licenciados para a **CONTRATADA** ou **CONTRATANTE**.

12.2.4. Não transferir, ceder, diretamente ou indiretamente, a terceiros os softwares de terceiros ou qualquer direito ou obrigação, incluindo, mas não se limitando a garantias e avisos, sendo certo que a relação contratual regulada pelo presente **CONTRATO** está limitada somente às **PARTES**.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

13.1. As **PARTES** obrigam-se por si, ou por qualquer pessoa a elas ligadas, a manter sigilo e confidencialidade sobre quaisquer informações, documentos, metadados ou dados técnicos relacionados aos serviços de hospedagem em seus servidores ou no *Data Center* e à migração e operação do **SISTEMA BENNER SAÚDE**, suscetíveis ou não de proteção legal, a que tiverem acesso, em virtude da presente contratação.

13.2. Compromete-se a **CONTRATADA** a manter e fazer com que seus funcionários, representantes, sócios e empregados envolvidos ou não com os Serviços aqui descritos mantenham, no mais absoluto sigilo e segurança, todos e quaisquer dados, metadados, informações e banco de dados, presentes, futuros ou passados, de qualquer natureza, sejam da **CONTRATANTE**, de seus beneficiários, clientes, representantes, funcionários ou empresas coligadas.

13.3. O sigilo a que se refere o item acima deverá ser mantido em relação às informações, metadados ou dados, incluindo, mas não se limitando àqueles que não sejam de domínio público, referentes aos negócios e práticas comerciais ou institucionais da **CONTRATANTE**, aos seus métodos e técnicas de operação, e a seus beneficiários, bem como qualquer informação, metadado ou dado a que as partes venham a ter acesso direta ou indiretamente, obrigando-se ainda a não divulgar, formal ou informalmente, a terceiros, inclusive a empresas do mesmo grupo econômico, os referidos dados, metadados e informações, mesmo após o término ou rescisão do presente **CONTRATO**, respondendo civil e criminalmente pelo descumprimento comprovado do aqui estipulado.

13.4. A **CONTRATADA**, seus funcionários, representantes ou sócios se comprometem ainda a não comunicar, revelar, copiar ou utilizar as informações e documentos a que tiverem acesso direto ou indireto, com exceção daqueles que se fizerem necessários ao desenvolvimento dos serviços prestados, comprometendo-se a **CONTRATADA**, nesses casos, a respeitar sempre o disposto nos itens acima.

13.5. As **PARTES** reconhecem que reparações financeiras poderão não constituir remédio adequado por violação a tais informações. Em sendo assim, quando da ocorrência de quaisquer dessas violações, caberá à **PARTE** prejudicada, além de demais direitos previstos no presente

CONTRATO, o direito de pleitear judicialmente o que entender cabível, inclusive preventivamente, mediante procedimentos cautelares visando sanar ou evitar a violação.

13.6. Fica expressamente acordado que a eventual quebra da obrigação de sigilo e confidencialidade descrita neste **CONTRATO** será tratada, para os fins legais, como violação de **SEGREDO DE NEGÓCIO** e acarretará a rescisão do **CONTRATO** firmado, bem como a responsabilização civil e criminal da **PARTE** responsável pelo descumprimento da obrigação.

13.7. A **CONTRATADA** se obriga a manter e fazer com que seus empregados, contratados e/ou prepostos mantenham o mais rigoroso sigilo sobre todos os assuntos, documentos, dados, metadados, e informações relacionados ao **SISTEMA BENNER SAÚDE** disponibilizados pela **CONTRATANTE** e aos quais porventura venham a ter acesso ou conhecimento em razão desta contratação, sob pena de responsabilização nos termos das leis civil e criminal.

13.8. As condições de sigilo aqui descritas deverão prevalecer mesmo ao término, cancelamento pela **CONTRATANTE**, ou rescisão por qualquer das **PARTES**, deste **CONTRATO**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Qualquer omissão ou tolerância das **PARTES** em exigir o cumprimento das obrigações deste **CONTRATO** como aqui pactuadas, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito das **PARTES** de exigí-lo a qualquer tempo.

14.2. As **PARTES** não responderão pelo descumprimento das obrigações **CONTRATADAS** na hipótese de caso fortuito ou força maior, na forma da lei civil.

14.3. A nulidade de uma ou mais cláusulas não tornam nulas ou ineficazes as demais cláusulas do presente **CONTRATO**.

14.4. As **PARTES** não poderão usar os nomes e marcas uma da outra, salvo mediante autorização prévia, por escrito, da parte detentora do nome ou marca que será utilizada.

14.5. A **CONTRATADA**, observado o disposto neste item, poderá utilizar o nome, marca ou logomarca da **CONTRATANTE** em qualquer meio de publicidade, incluindo, mas não se limitando a folders, mídia impressa, internet, dentre outros como caso (“case”) de sucesso perante potenciais (“prospects”) interessados na contratação de seus serviços, comprometendo-

se a **CONTRATADA** a sempre fazer uso das melhores práticas publicitárias de forma a não macular a imagem da **CONTRATANTE**.

14.6. O presente **CONTRATO** contém expressões técnicas e termos em língua estrangeira, sobre os quais, desde já, as **PARTES** declaram-se cientes e conhecedoras de seus conteúdos, significados e expressões.

14.7. A não utilização, ou a postergação dos serviços depois de disponibilizados, por motivos inerentes apenas à **CONTRATANTE**, não geram crédito ou desconto nos pagamentos.

14.8. A **CONTRATADA** declara conforme documento que:

14.8.1. Não utiliza trabalho escravo em suas atividades;

14.8.2. Não utiliza mão de obra infantil em suas atividades;

14.8.3. Nenhum de seus administradores possui relação de parentesco de até terceiro grau com quaisquer dos administradores da **CONTRATANTE**.

14.9. As comunicações entre as **PARTES** deverão ser feitas através dos respectivos responsáveis técnicos formalmente nomeados pelas **PARTES**.

14.9.1. As **PARTES** se comprometem a reconhecer e aceitar a força probante de mensagens de correio eletrônico.

14.10. A **CONTRATADA** declara conhecer e concordar com a Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**, e com suas Políticas correlatas (Propriedade Intelectual, Continuidade de Negócio, Classificação de Sigilo, Proteção de Dados Pessoais, Código de Conduta e outras).

14.11. A **CONTRATADA** se compromete a observar as normas técnicas e legais relativas a sigilo de dados médicos e a privacidade e intimidade, e a especificar regras de negócio e procedimentos de acordo com requisitos de consentimento informado, prazo de retenção, e descarte de dados, entre outros.

14.11.1. A **CONTRATADA** está ciente de que os acordos de nível de serviço e protocolos de serviços serão definidos e firmados através de termo de compromisso

específico para cada caso, constituindo Aditivo contratual que será considerado como ANEXO e parte integrante do presente **CONTRATO**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CESSÃO

15.1. O presente **CONTRATO** ou qualquer direito ou obrigação dele decorrente não poderá ser cedido por qualquer **PARTE** sem o prévio e expresso consentimento, por escrito, da outra **PARTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – NOVAÇÃO

16.1. O não exercício, pelas partes, de quaisquer dos direitos a elas assegurados no presente **CONTRATO** ou na lei em geral, ou a não aplicação de quaisquer sanções nele previstas, não importa em novação quanto a seus termos, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de direitos. Todos os recursos postos à disposição da **CONTRATANTE** no presente **CONTRATO** serão considerados como cumulativos e não alternativos, inclusive em relação a disposições legais.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

17.1. O presente **CONTRATO** só poderá ser alterado mediante expresso acordo entre as **PARTES**, formalizado por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOCUMENTOS INTEGRANTES

18.1. Os ANEXOS abaixo são, neste ato, incorporados ao presente **CONTRATO**, em tudo aquilo que não o contrariem, passando a fazer parte deste instrumento para os devidos fins:

18.1.1. ANEXO I – DESCRITIVO DOS SERVIÇOS;

18.1.2. ANEXO II – CONDIÇÕES E FORMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS;

18.1.3. ANEXO III – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO;

18.1.4. ANEXO IV – COMPOSIÇÃO DE CUSTOS;

18.1.5. ANEXO V – MATRIZES DE RISCO;

18.1.6. ANEXO VI – PESSOA POLITICAMENTE EXPOSTA;

18.1.7. ANEXO VII – NÃO EMPREGA MENOR;

18.1.8. ANEXO VIII – QUESTIONÁRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL;

18.1.9. ANEXO IX – MATRIZES DE RESPONSABILIDADE

18.1.10. Documento de Solicitação de Propostas CP.05.2017;

18.1.11. Proposta Comercial enviada pela **CONTRATADA**, datada de XX de XXXXX de 2017.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – FORO

19.1. As **PARTES**, para efeito de discussão das **CLÁUSULAS** e condições ou dirimir eventuais conflitos, elegem o Foro da Comarca Central da Cidade do Rio de Janeiro, RJ, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

19.2. As **PARTES** poderão requerer tramitação em regime de segredo de Justiça, especialmente, embora não exclusivamente, no caso de perícia de sistemas e dados utilizados pela **CONTRATANTE**.

E, por estarem assim, justos e contratados, firmam as **PARTES** o presente instrumento em duas (2) vias de igual teor e forma para um só efeito jurídico, na presença das testemunhas abaixo subscritas que a tudo leram e acharam conforme.

Rio de Janeiro, _____ de _____ de _____.

REAL GRANDEZA - FUNDAÇÃO DE PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL
(CONTRATANTE)

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
(CONTRATADA)

1ª Testemunha:

2ª Testemunha

Nome:

Nome:

Identidade:

Identidade: