

## TERMO DE REFERENCIA DE CONTRATAÇÃO

O objetivo do presente documento é a contratação de empresa para **Serviços de Central de Sistema de Tecnologia de Informação (CSTI)** para atender ao Edital de Chamamento nº 03/SS/2017 da Secretaria de Saúde da Prefeitura de São José dos Campos para administração por Organização Social de Saúde do Hospital Municipal Clínicas Sul Dr. Ivan da Silva Teixeira.

Prazo contratual: 12 meses, podendo ser prorrogado por igual período em caso de concordância das partes.

## CARACTERÍSTICAS DA UNIDADE DE SAÚDE

O Hospital Municipal Clínicas Sul Dr. Ivan da Silva Teixeira está localizado na Praça Natal, nº 55, Bairro Parque Industrial, Município de São José dos Campos, no estado de São Paulo.

O Hospital de Clínicas Sul estrutura-se com perfil de Hospital de Urgência/Emergência em Clínica Geral, Pediatria, Ginecologia e Traumato-Ortopedia, com funcionamento 24 horas, ininterruptamente, com profissionais médicos e não médicos 100% SUS.

## REQUISITOS TÉCNICOS DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços de CSTI visa diretamente garantir pesquisas constantes para manter-se atualizado sobre novas tecnologias, propondo novas aplicações da informática, que tragam benefícios ao andamento das execuções das atividades de saúde nas unidades. Desenvolver orçamentos, providenciar a aquisição, gerenciar o desenvolvimento, manutenção e implantação de equipamentos, programas e sistemas. Responder pelo planejamento e desempenho da área de informática das unidades, coordenando as equipes de trabalho das unidades objeto deste Edital. Segue elenco das principais atividades exercidas:

- ✓ Coordenar nas unidades a utilização dos sistemas de TI, sua operação, manutenção e melhoria contínua do ambiente, sistemas corporativos - solução ERP, aplicativos corporativos e banco de dados, entre outros).
- ✓ Acompanhar nas unidades a implantação e manutenção de processos de gerenciamento, tais como gestão de problemas, incidentes, versões, mudanças, configurações, capacidade, disponibilidade, nível de serviço e monitoramento de performance e falhas.
- ✓ Elaborar relatórios técnicos e operacionais, relacionando as medidas necessárias para melhoria dos serviços, em especial nas unidades.
- ✓ Desenvolver treinamentos do programa de educação continuada para manter atualizada a equipe de profissionais do setor e das unidades.
- ✓ Acompanhar e analisar os indicadores da área e criação de plano de ação de forma a garantir o alcance das metas.
- ✓ Responsável por atender e disseminar todas as determinações que constam nos PRS do RH.
- ✓ Cumprir os requisitos internos, da organização, administrativos e do Sistema de Gestão da Qualidade.
- ✓ Suporte Técnico a softwares / ambientações da plataforma Microsoft;
- ✓ Cabeamento Estruturado;
- ✓ Administração / Suporte de rede local remota baseada em tecnologia Microsoft;
- ✓ Suporte ON-SITE, por telefone e Internet através de controle remoto.

---

# Relatório para Contratação de Serviços de Suporte em T.I

---

Área/Setor Requisitante:  
Administrativo

---

Unidade: Hospital Municipal de Clínicas Sul Dr. Ivan da  
Silva Teixeira  
São José dos Campos, 16 de Dezembro de 2017.

---

## 1 – OBJETIVOS

O objetivo deste documento é apresentar a proposta de contratação de gerenciamento, acompanhamento e implantação de sistemas de apoio assistencial, além das soluções integradas de assistência técnica em microcomputadores, gerencia de TI suporte a softwares, suporte de rede local remota e suporte on-site, visando cumprir as metas de qualidade e de quantidade previstas no contrato de gestão celebrado.

## 2 – FORNECEDORES AVALIADOS

O estudo contemplou a avaliação da empresa prestadora de serviços:

- OPC Serviços de Informática Ltda
- Expert Serviços de Informática
- Garra Automação Comercial

## 3 – PARECER TÉCNICO

## 4 – DADOS DA EMPRESA VENCEDORA

**4.1 - Razão Social:** OPC Serviços de Informática Ltda

**4.2 - Nome fantasia:**

**4.3 - Endereço:** Rua José Mercadante, nº 520

**4.4 - Bairro:** Porto Novo

**4.5 - Cidade:** Além Paraíba

**4.6 - Est.:** Minas Gerais

**4.7- CEP:** 36660-000

**4.8 - Fone / Fax:**

**4.9 - E-mail:**

**4.10 - CNPJ:** 16.912.047/0001-61

**4.11 - CPF:**

**4.12 - RG:**

**4.13 - Inscrição Municipal:**

**4.14 - Inscrição Estadual:**

## 5 - DADOS PARA ELABORAÇÃO DO CONTRATO

**5.1 - Objeto do contrato:** Serviço de Outsourcing de Suporte Técnico em T.I.

**5.2 - Data de início do contrato:** 16 de Dezembro de 2017.

**5.3 - Valor mensal a ser pago:** Valor estimado mensal: R\$43.000,00 (Quarenta e três mil reais).

**5.4 - Valor estimado anual do contrato:** R\$516.000,00 (Quinhentos e dezesseis mil reais).

**5.5 - Prazo de contratação:** 1 ano.

**5.6 - Índice de reajuste anual do contrato:** Será aplicado como índice o IGP-M e/ou INCTF/DECOP/NTC dentro da periodicidade prevista.

**5.7 - Local da prestação dos serviços:** Hospital Estadual da Mãe – Mesquita.

**5.8 - Dia e horário da prestação dos serviços:** Serviços prestados de Segunda a Sexta-Feira de 08 as 18 horas.

**5.9 - Utilizará aparelhos/equipamentos da contratada ou contratante (descrever):** A contratada utilizará as dependências da unidade, utilizando materiais e equipamentos disponíveis.

**5.10 - Os serviços serão prestados por sócios ou funcionários?** Por sócios e seus funcionários devidamente identificados e treinados.

**5.11 - Condições/Prazo de pagamento:** Pagamento referente aos serviços prestados mediante apresentação na nota fiscal.

**5.12 - Dados Bancários:**

**5.13 - Nome e Nº do Banco**

**5.14 - Nome e nº da Agência:**

**5.15 - Nº Conta Corrente:**

**Especificações técnicas:** Não deverá haver manutenção, extração, ou qualquer tipo de violação por terceiros dos sistemas objeto do contrato. Garantia contra defeitos comprovados na manutenção concedida pela contratada, sendo executados todos os eventuais reparos necessários.

**Referências e Hospitais em que atua:**

**Outras informações:**

**Documentos:**

- Cédula de Identidade, CPF e Comprovante de residência dos Representantes Legais;
- Inscrição nos órgãos de classe (responsável técnico e legal) - CRM / CRF / CRO / CRA / entre outros;
- Contrato social e última alteração;
- Certidão Negativa de Pedido de Falência e Concordata;
- Inscrição no CNPJ;
- Certidão Conjunta Receita Federal e Dívida Ativa da União;
- Certidão Negativa do FGTS (FGTS);
- Certidão Negativa do INSS (CND);
- Licença de Funcionamento;
- Alvará de Vigilância Sanitária (quando aplicável);
- Autorização ANVISA (quando aplicável);
- Inscrição nos órgãos públicos (quando aplicável);
- Outros documentos exigidos pela área contratante (elencar quais);
- Outros documentos exigidos pela área contratante (elencar quais).

**6 - QUALIFICAÇÃO DOCUMENTAL PARA FORNECEDORES**

	<b>LISTA DE DOCUMENTOS PARA EMPRESA VENCEDORA</b>
1	Cédula de Identidade, CPF e Comprovante de residência dos Representantes Legais
2	Inscrição nos órgãos de classe (responsável técnico e legal) - CRM / CRF / CRO / CRA / Entre outros
3	Contrato social e última alteração
4	Certidão Negativa de Pedido de Falência e Concordata

<b>5</b>	Inscrição no CNPJ
<b>6</b>	Certidão Conjunta Receita Federal e Dívida Ativa da União
<b>7</b>	Certidão Negativa do FGTS (FGTS)
<b>8</b>	Certidão Negativa do INSS (CND)
<b>9</b>	Licença de Funcionamento
<b>10</b>	Alvará de Vigilância Sanitária (quando aplicável)
<b>11</b>	Autorização ANVISA (quando aplicável)
<b>12</b>	Inscrição nos órgãos públicos (quando aplicável)
<b>13</b>	Outros documentos exigidos pela área contratante (elencar quais)

## 7 - ALTERAÇÕES CONTRATUAIS (ADENDOS, ADITIVOS, ANEXOS, REAJUSTES)

Folha de rosto ou e-mail da gerência ou pessoa designada (com a gerência em cópia) explicitando:

- **Nome da empresa e CNPJ;**
- **Data de inicio da alteração;**
- **Valor mensal do contrato;**
- **Índice de reajuste utilizado;**
- **Detalhamento da cláusula (texto da mesma) a ser alterada**
  
- **Motivo da alteração:**
  - a. Reajuste (informar o motivo do reajuste, por exemplo, aniversário do contrato, dissídio ou negociação entre as partes);
  - b. Modificação das bases contratuais (especificar acerca das alterações).



**EXPERT SERVICOS DE INFORMATICA LTDA**  
Rua Estevão Pinto, 05 – Loja 08 – Centro – Mar de Espanha/MG  
CEP 36.640-000  
CNPJ: 11.868.708/0001-85 Inscr.Estadual: 001587662.00-76

## Proposta de Terceirização de Serviços de TI

### **1. Identificação**

Nome Cliente: Organização Social de Saúde Hospital e Maternidade Therezinha de Jesus  
Contato: Leandro Bonoto  
Validade da proposta: 15 dias

### **2. Detalhamento da Proposta**

Proposta de terceirização de suporte in loco, para o Hospital Clínicas Sul – São José dos Campos/SP.

- A equipe será altamente treinada no uso e suporte do sistema e em processos hospitalares;
- 3 analistas nível 1 serão alocados na unidade, 1 diarista e 2 plantonistas 12/36 hs.
- 1 analistas nível 2, especializado, realizara a coordenação de cada equipe de analistas nível 1;
- Atendimento segunda a sexta das 07:00h as 18:00h. Após as 18:00h disponibilizamos atendimento através de plantão de sobreaviso;

### **3. Valor dos Serviços**

Remuneração mensal de R\$ 48.500,00 (Quarenta e oito mil e quinhentos reais)

### **4. Condições de Pagamento**

Vencimento no último dia de cada mês.  
Contrato de 24 (vinte e quatro meses).

### **5. Imposto**

- Todos os tributos incidentes sobre os valores faturados, como sejam ISS, PIS, COFINS, INSS-Lei 12.546/2011 já se encontram incluídos nos preços;
- Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados,



**EXPERT SERVICOS DE INFORMATICA LTDA**  
Rua Estevão Pinto, 05 – Loja 08 – Centro – Mar de Espanha/MG  
CEP 36.640-000  
CNPJ: 11.868.708/0001-85 Inscr.Estadual: 001587662.00-76

implicarão a revisão automática destes para mais ou para menos, conforme o caso, independentemente de pedido de reequilíbrio econômico financeiro, ficando desde já estabelecido esta condição nas relações de prestação de serviços decorrentes desta proposta.

## **6. Confidencialidade**

As informações contidas neste documento são de propriedade da Expert, sendo sua duplicação permitida apenas para uso interno do cliente, não podendo ser utilizada como fonte de informações a terceiros.

Da mesma forma, todas as informações fornecidas pelo cliente não deverão ser divulgadas, salvo em caso de autorização por escrito de ambas as partes.

## **7. Observações**

- 7.1.** A Expert não realiza treinamento de funcionalidades do ERP. Tais atividades devem ser solicitadas a empresa fornecedora do mesmo.
- 7.2.** Caso a empresa possua ERP fora do escopo de atendimento da Expert, é de responsabilidade da empresa contratante realizar a capacitação dos recursos da Expert.

Mar de Espanha, 13 de dezembro de 2017.

**Expert Serviços de Informática Ltda.**

De acordo:

(Organização Social de Saúde Hospital e Maternidade Therezinha de Jesus)

AO HOSP E MATERNIDADE TEREZINHA DE JESUS

A/C: *Sr Leandro*

Tel:

Fax:

REF: Proposta de Contrato de Prestação de Serviços de Suporte a Infra-estrutura de Tecnologia da Informação.

Prezada Senhora.

Viemos por meio desta, apresentar e propor os serviços técnicos de suporte a infra-estrutura de TI da Master Mind Support®, empresa esta, estabelecida nesta cidade e fundada em 1994.

## 1. Escopo do Serviço Proposto

### a. Suporte in-loco, técnico residente, Nível 1.

#### i. Opção Perfil A

1. Tempo residente: 8 horas por dia / 30 Horas Semanais não conflitantes com os estudos.
2. Substituição em caso de férias / Doença /
3. Características profissionais:
  - a. 01 Analistas de nível superior cursando Sistemas de Informação.

#### ii. Opção Perfil B

1. Tempo residente: Regime de Plantão 12/36 horas.
2. Substituição em caso de férias / Doença /
3. Características profissionais:
  - a. 02 Profissionais de nível superior ou ainda cursando Sistemas de Informação e similares.

### b. Suporte in-loco, técnico residente, Nível 2.

#### i. Opção Perfil A

1. Tempo residente: 8 horas por dia / 30 Horas Semanais não conflitantes com os estudos.
2. Substituição em caso de férias / Doença /
3. Características profissionais:
  - a. 01 Analistas de nível superior cursando Sistemas de Informação.
  - b. Perfil Gerencial

### c. Suporte Remoto ou Presencial Nível 3

- i. Banco de Horas com saldo não acumulativo de 16 horas/mês para atendimento durante o horário comercial.

- d. Sistema contratual que prevê o suporte de equipamentos de informática pré-existentes assim como projetos e futuras inclusões no contexto.

- e. A prestação de serviços nível 2 será on-site (no cliente) ou remoto mediante agendamento através de sistema de abertura de chamado on-line ou telefônico, respeitando o limite máximo de resposta definido na tabela de prioridades disponível ao final desta proposta. O atendimento do suporte nível 2 será feito em horário comercial(segunda à sexta de 7:00 às 18:00). Caso haja necessidade de atendimento fora do horário comercial, o

contratada utilizará a tabela de descontos para atendimento fora do horário comercial, somente no caso de **prioridade 1** para suporte nível 2 aos Sábados, Domingos e feriados.

- f. Os serviços compreendidos no escopo do contrato:
- i. **Suporte Nível 2:** Suporte e administração de redes Microsoft baseadas em Windows Server (Servidores de correio, Ftp, Web, Terminal, Aplicações, Banco de dados, Arquivos, Impressão, Firewall).
  - ii. **Suporte Nível 1:** Manutenção e solução de problemas no nível de hardware sem a inclusão de peças:
    1. Microcomputadores
      - a. Estações de trabalho (excluindo-se monitores de vídeo).
  - iii. **Suporte Nível 1:** Suporte de microinformática em sistema operacional Microsoft Windows e seus aplicativos de escritório, a saber:
    1. Windows, Office, antivírus, e aplicativos diversos que não possuam suporte restrito do fabricante, aplicativos com arquitetura fechada ou sem informações disponíveis para suporte.
    2. No caso de sistema de gerenciamento administrativo, somente infra-estrutura para funcionamento, a gerência de dados, relatórios ou operação do sistema poderá ser feita, desde que o suporte técnico residente seja treinado pelo Contratante.
  - iv. **Suporte Nível 1:** Abertura de chamados em empresas de suporte do sistema de telefonia fixa, impressão e outras, locadas pelo cliente. Gerenciamento de atendimento técnico de outros contratos inerentes ao setor de informática e tecnologia da informação.
  - v. Cabeamento estruturado CAT5E:
    1. **Suporte Nível 2:**
      - a. Supervisão para lançamento de cabos, terminação, montagem de rack, identificação, mapas de rack. A certificação do cabeamento e infra-estrutura de passagem para cabos (alvenaria, tubulação, canaletas, etc) não estão inclusas e devem ser orçadas a parte.
  - vi. Redes sem Fio
    1. **Suporte Nível 2:**
      - a. Instalação, configuração e gerência.
      - b. Infra-estrutura como torres, postes e alvenaria não fazem parte do escopo deste.
  - vii. Gerência da Infra-estrutura de TI:
    1. **Suporte Nível 2:**
      - a. Links de comunicação de dados.
      - b. Gerência dos equipamentos que fazem parte da rede de computadores no contexto do cliente, exceto controle de patrimônio.
      - c. Negociação técnica com fornecedores de serviço de TI.
  - viii. Treinamento de grupos:
    1. **Suporte Nível 2:**
      - a. Treinamento de usuários para utilização de novas tecnologias, desde que implantadas e suportadas pela Master Mind Support.
- g. **Atendimento para suporte nível 3:**
- i. Chamados técnicos para solução de problemas relativos a informática dentro do know-how da Master Mind Support, de acordo com escopo de prestação de serviços.
  - ii. A prioridade de cada chamado deverá ser levada em conta no momento da abertura do mesmo de acordo com a tabela de prioridades definida.

- iii. O chamado poderá ser atendimento remotamente ou on-site (no cliente) ficando a critério da Master Mind Support a medida adotada na solução do problema.
- iv. Para serviços executados fora do horário comercial, o transporte, e a alimentação deverão ser providenciados pelo contratante quando indisponíveis. O transporte de ida e volta e a alimentação do técnico deslocado até o cliente.

**2. O contrato:**

- a. Renovação anual (12 meses).
- b. Sem multa rescisória desde que comunicado com 60 dias de antecedência.
- c. Alterações no escopo permitidas somente na renovação.

**3. Investimento**

Proposta	Descrição	Total Mensal
Única	(Perfil A + Perfil B + Nível 3)	R\$ 52.869,00

**Hora técnica excedente ao crédito do banco de horas para chamado nível 3:  
R\$ 140,00 (Cento e Quarenta reais) – Horário Comercial**

OBS: Em anexo estão os prazos de atendimento para chamados (tabela de prioridades).

Sem mais para o momento, estamos à inteira disposição para eventuais dúvidas que se façam necessárias.

Atenciosamente

Carlos Affonso Carvalho Villas Filho

Juiz de Fora, 21 de Dezembro de 2017.

**ANEXO 01**

### Tabela de Prioridades para Atendimento Nível 2/3.

Prioridade	Problema Relatado	Prazo Máximo para Atendimento
1 – Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas que prejudiquem totalmente o funcionamento da empresa, podendo gerar prejuízos de ordem financeira. (Ex. Servidor Parado, switch defeituoso, impressora de faturamento quando usada exaustivamente, expedição, controles industriais e de apoio à vida).</li> </ul>	3 horas
2 – Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas que prejudiquem parcialmente a empresa., sem ou mínimo prejuízo financeiro. Problemas que causem a ociosidade do funcionário ou do setor. (Ex. Impressora de setor parada, microcomputador parado, hub de setor parado, ou problemas que paralisem parcialmente as atividades da empresa).</li> </ul>	24 horas
3 – Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de configuração ou alterações que não prejudiquem o funcionamento do equipamento e tão pouco da empresa. Configurações que refletem gostos ou preferências de usuários ou da empresa. (Ex. proteções de tela, layout, Cores, tamanhos, estéticas entre outros fatores que não são prejudiciais.)</li> </ul>	48 horas

## PROPOSTA DE OUTSOURCING DE SUPORTE TÉCNICO EM T.I.

NÚMERO: 0024/17

### 1. SERVIÇOS DA PROPOSTA

- 1.1. Para o sistema descrito a PROPOSTA compromete-se a prestar serviços de acordo com o estipulado no CRONOGRAMA 01 e no ANEXO 03 (Três) deste, nas instalações do CLIENTE.
- 1.2. Os chamados serão atendidos pela equipe interna (**NÍVEL 1**) de acordo com o horário estipulado no ANEXO 4. Já os chamados atendidos pela equipe externa, de **NÍVEL 2**, serão atendidos no horário comercial de segunda a sexta de 8:00 as 18:00 em um prazo variável de acordo com tabela de prioridades em anexo (**anexo 2**), salvo quando devidamente justificado dentro destes prazos, pela OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA.
  - 1.2.1. O horário para atendimento descrito no item 1.2 poderá ser flexionado para atendimento fora dos limites previstos de acordo com tabela de descontos em anexo (**anexo 1**), sendo considerados chamados de **NÍVEL 2 e descontado do banco de horas contratado para este nível**.
- 1.3. Não se encontram incluídas na PROPOSTA aquisição de "Softwares", "Hardwares", discos e materiais necessários à execução destes serviços; reposição ou modificação no sistema, salvo em caso de expresso e prévio acordo entre as partes.
- 1.4. Fica a cargo do CLIENTE todas as despesas, custos e responsabilidade sobre o transporte ou deslocamento parcial ou total deste sistema entre o local instalado e a sede do fabricante quando necessário, desde que tais despesas sejam prévia e expressamente aprovadas pelo CLIENTE.
- 1.5. **Para o Suporte Nível 3**, o CLIENTE tem direito de 01 Analista de Suporte, denominado Supervisor de TI interno, alocado nas dependências do CLIENTE. A relação de horário de trabalho e detalhes estão no ANEXO 4 deste.
- 1.6. **Para o Suporte Nível 2**, o CLIENTE tem direito a um montante de **16 horas/mês**. As horas serão descontadas do montante a partir da primeira visita técnica de acordo com o item 1.2 e assim continuarão sem restrição de serviços, mesmo em caso de chamadas. Estas horas não são acumulativas.
- 1.7. **Para o Suporte Nível 1**, o CLIENTE tem direito a **03 atendentes internos, alocados nas dependências do CLIENTE**. A relação de atendentes, horário de trabalho e detalhes estão no ANEXO 4 deste.
- 1.8. O desconto efetuado no montante de horas de direito (Suporte Nível 2) do CLIENTE, se dará pela contagem do tempo gasto com o serviço e este tempo será arredondado para os 20 (Vinte) minutos seguintes, caso haja fragmentação ou necessidade.
- 1.9. Todo e qualquer serviço fora dos limites previstos no item 1.5 serão atendidos como no item 1.2 e cobrados em horas técnicas para atendimento avulso (extra proposta), no **valor de R\$130,00** a hora, para serviços cobertos por esta proposta. Demais serviços não cobertos pelo ANEXO 03 (três) deste, serão cobrados através de orçamento efetuado pela OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA e aprovado pelo CLIENTE, tendo como base seus preços vigentes no momento.
- 1.10. **Todas as solicitações de serviço de suporte NÍVEL 2 deverão ser efetuadas diretamente à equipe OPC Serviços de Informática residente e a mesma acionará a equipe externa de Nível 2, ou ainda pelo GESTOR DO CONTRATO diretamente.** Estes chamados serão efetuados preferencialmente por e-mail ou telefone na indisponibilidade do primeiro.
- 1.11. O CLIENTE deverá permitir a instalação de software de controle remoto em seus equipamentos para viabilizar o atendimento remoto via Internet ou por qualquer outro meio de comunicação.
- 1.12. A medição dos serviços de **NÍVEL 2** prestados será efetuada através Ordens de Serviço, onde serão anotados o tempo da prestação do serviço efetuado, seu número de requisição(chamado) do OPC Help Desk, data, hora de início e fim do atendimento referente a este chamado, total de tempo gasto neste atendimento, assinatura e nome do analista de suporte da OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA e visto do responsável pelo gestor do contrato do CLIENTE. **O fechamento será efetuado no último dia útil do mês corrente à prestação do serviço**, sendo as horas excedentes, cobradas de acordo com os valores estipulados nesta proposta.



OPC  
Serviços de Informática

- Networking
- Suporte Técnico
- Gerência de TI

- Infra-Estrutura
- Help Desk

## 2. VENCIMENTOS

- 2.1. Pelos serviços aqui oferecidos ao sistema objeto desta proposta, o CLIENTE pagará à OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA o valor global mensal de **R\$ (690000,00)** nos três primeiros meses de contrato, conforme cronograma 01 em anexo e **R\$ (390000,00)** a partir do quarto mês de contrato, como valor base na data de assinatura do contrato, ficando desde já estipulado que os pagamentos somente serão efetuados mediante a apresentação da nota fiscal.
- 2.2. Será cobrada a primeira parcela no **primeiro dia útil** do mês subsequente ao início da prestação do serviço. Sendo as demais parcelas pagas da mesma forma através de nota fiscal e boleto bancário.
- 2.3. O atraso no pagamento de qualquer das parcelas mensais ou despesas extras, nos prazos fixados, obrigará o CLIENTE a quitar a referida parcela acrescida de juros de mora no equivalente a **1%** (um por cento) ao mês, atualização monetária, além de multa moratória de **2%** (dois por cento) ao mês.
- 2.4. Quando este atraso for superior a **30 (trinta) dias**, facultará à OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA o direito de rescindir o contrato, não isentando a CLIENTE de quaisquer obrigações devidas.
- 2.5. É considerada **MULTA** à OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA/CLIENTE o pagamento de **2% (dois por cento)** do total das parcelas pagas, excluindo as despesas extras, a ser cobrada na parcela subsequente, por descumprimento das obrigações aqui previstas.
- 2.6. Quanto ao pagamento de despesas extracontratuais por parte do CLIENTE, quando se tratar de compra de materiais de reposição deverá ser efetuado mediante a apresentação da nota fiscal fatura independente daquela relacionada aos serviços e descrita na cláusula 2.1.

## 3. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1. A OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA se encarregará da contratação do pessoal especializado e necessário para a execução dos serviços, inclusive pessoal burocrático, ficando a seu cargo todas as obrigações referentes a salários, seguros, encargos sociais, previdenciários e demais encargos trabalhistas, que existam ou venham a existir.
- 3.2. Fica estabelecido que os profissionais da OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA e que prestem serviços nas dependências do CLIENTE não possuem qualquer vínculo obrigacional e/ou empregatício com esta, sendo de inteira responsabilidade da OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA quaisquer ônus decorrentes da legislação trabalhista, cível ou criminal.
- 3.3. A OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA se obriga a apresentar, sempre que solicitado, todos os documentos que comprovem o integral cumprimento da legislação vigente quanto aos serviços ora pactuados, inclusive no que tange ao pagamento de salários, recolhimento de encargos fundiários, previdenciários e trabalhistas dos funcionários lotados nas dependências do CLIENTE.
- 3.4. Fica estipulado que a OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICA se obriga, ainda, a apresentar, sempre que solicitado, todos os comprovantes de recolhimento dos impostos federais, estaduais e municipais devidos pela prestação de serviços.

Juiz de Fora, 12 de dezembro de 2017.

PARTES INTEGRANTES:

Contratada:  
(OPC Serviços de Informática - CONTRATADA)

Representante contratante:  
(OSS HMTJ – Hosp Municipal Clinica SulCONTRATANTE)

## CRONOGRAMA 01

Constitui objeto de o presente Cronograma, Gerenciar, acompanhar e Implantar as soluções integradas dos Sistemas de apoio assistencial, visando aperfeiçoar a operação da unidade de saúde, por meio da utilização das funcionalidades do sistema e da definição de regras e processos aderentes à ferramenta, preparação de base de dados consistentes e treinamentos dos profissionais envolvidos nos processos a serem informatizados.

### 01 – MÓDULOS A SEREM IMPLANTADOS

- A) Painel de Chamada
- B) Gestor de Fluxo
- C) Classificação de Risco
- D) Urgência e Emergência
- E) Prontuário Eletrônico do Paciente
- F) Exames laboratoriais
- G) Almoxarifado
- H) Farmácia
- I) Sistema de Faturamento – BPA –AIH
- J) Painel de Indicadores

### 02. FASES DA IMPLANTAÇÃO

#### Fase 01 – Infraestrutura

Identificar e sugerir melhoria e/ou aquisição de infraestrutura necessária para o pleno funcionamento dos módulos a serem implantados, focando as melhores práticas de mercado.

##### Entregas

Lvantamento dos equipamentos existentes em todas as áreas do hospital em que serão implantados os módulos do Sistema. Sugestão pela equipe de consultoria e/ou infraestrutura quanto às necessidades de aquisição. Aquisição dos equipamentos por parte do hospital (servidores, desktops, impressoras, etc.) no prazo estabelecido sem que interfira no cronograma.

#### Fase 02 – Apresentação e Discussão de Processos

Promover uma discussão de alto nível sobre os principais processos da instituição, tomando como referência o Modelo de Gestão, para estabelecer a forma de Operação com o modelo informatizado. Identificação dos responsáveis (cliente) pela validação do processo definido e Regras suportadas pelo sistema. Regras de negócio especificadas. Funcionalidades do sistema que não serão utilizadas e as respectivas justificativas.

##### Entregas

Identificação dos responsáveis (cliente) pela validação do processo definido e Regras suportadas pelo sistema. Regras de negócio especificadas. Funcionalidades do sistema que não serão utilizadas e as respectivas justificativas. Parametrização de todos os módulos do sistema para atender as regras e controles acordados na fase Definição de Regras e Processos.

#### Fase 03 – Treinamento Operacional

Realização de treinamento para os usuários finais, considerando as regras e processos estabelecidos, assim como os cadastros e configurações.

##### Entregas

Infraestrutura adequada para a realização dos treinamentos. Divulgação antecipada da programação de treinamentos e respectivas turmas. Utilização de base de dados do cliente. Didática adequada pelos instrutores.

#### Fase 04 – Carga Precursora

Registro dos dados de movimentação necessários, para a entrada em produção dos módulos do sistema.  
Entregas

Cargas e movimentações registradas - Identificação antecipada dos registros necessários. Planejamento adequado para registros dos movimentos, de maneira consistente. Envolvimento de todas as áreas necessárias.

#### Fase 05 - Simulação

Garantia que os dados inseridos no processo de cadastramento de tabelas, bem como as configurações efetuadas estejam corretos, assim como fixar os conhecimentos dos usuários, adquiridos durante o treinamento operacional.

#### Fase 06 – Entrada em Produção

Marco de entrada de produção do sistema.

Entregas

Sistema Implantado em ambiente Produção. Elaboração do plano de entrada em produção detalhando o esquema de suporte aos usuários.

#### Fase 07 – Acompanhamento Pós Entrada em Produção

Apoio da equipe de consultoria aos usuários durante o período de estabilização do sistema.  
Entregas

Período de acompanhamento realizado - Esclarecimento de dúvidas dos usuários. Apoio direto aos gestores dos processos. Agilidade e rapidez na resolução de problemas. Resolutividade no contato com a fábrica de software, para correções de eventuais problemas.

### 03. RESTRIÇÕES DO PROJETO - PREMISSAS DO PROJETO

Projeto previsto para execução em até 600 (seiscentas) horas de consultoria.

A contratada executará os treinamentos aos gestores e multiplicadores da contratante que ficarão responsáveis pelas replicações das informações.

Infraestrutura.

Liberação de Infraestrutura e hardware (Servidores, Sala de Treinamento com estações de trabalho) no mínimo 15 dias antes da realização dos treinamentos.

### 04. DEVERES DOS CONSULTORES DO PROJETO

- A). Reportar-se à Gerência de Projetos no que diz respeito a assuntos relacionados ao projeto.
- B). Garantir a correta transferência do conhecimento do Sistema ao cliente.
- C). Analisar as rotinas internas do cliente.
- D). Deter o conhecimento e experiência acerca das atividades operacionais do negócio e do Sistema
- E). Realizar o treinamento de tabelas e configurações do sistema.
- F). Realizar treinamentos operacionais do sistema previsto no cronograma de atividades.
- G). Capacitar e orientar os multiplicadores no sistema.
- H). Participar de reuniões com o cliente para realizar definições técnicas.
- I). Documentar todas as ações e definições tomadas.
- J). Elaborar os relatórios definidos pela Gerência do Projeto.
- K). Auxiliar na avaliação da adequação da realidade operacional da unidade hospitalar ao sistema.



**OPC**

Serviços de Informática

- Networking
- Suporte Técnico
- Gerência de TI
- Infra-Estrutura
- Help Desk

L). Cumprir programação definida para definições de regras e procedimentos e validação de tabelas e configurações.

#### 05. ENCERRAMENTO DO PROJETO E RESPONSABILIDADES:

- A) Garantir a correta transferência do conhecimento do Sistema ao cliente.
- B) Realizar treinamentos de tabelas e configurações do sistema.
- C) Capacitar e orientar os multiplicadores no sistema.
- D) Cumprir programação definida de regras e procedimentos e validação de tabelas e Configurações.
- E) Assessorar as equipes.
- F) Prestar suporte de segundo nível nos cadastros e configurações.
- G) Treinar os multiplicadores.
- H) Gerenciar o projeto da unidade.
- I) Levantar e validar os parâmetros e cadastros.
- J) Validar as aplicações antes da entrada em funcionamento.
- K) Prestar suporte em conjunto com todos os usuários na entrada em produção.
- L) Prestar suporte continuado aos usuários finais após o período compreendido como operação Assistida.
- M) Participar ativamente das decisões que envolvem as atividades do(s) setor (es) sob sua gestão, participando como membros de Grupos de Trabalho, sempre que solicitado.
- N) Disponibilizar funcionários de seu setor para participarem de treinamentos e outras atividades previstas no cronograma do projeto, considerando uma programação antecipada que não prejudique o dia-a-dia do setor.
- O) Indicar multiplicadores de seu setor.
- P) Treinar os usuários finais.

*(Handwritten signature)*

---

**Anexo 01**  
**PROPOSTA 0024/17**

**Relação de Fatores Multiplicativos para Desconto de Horas Contratuais ou Não Contratuais**

Período	Segunda à Sexta	Sábado	Domingo	Feriado
08:00 - 12:00	1,00	1,50	2,00	2,50
12:00 - 18:00	1,00	2,00	2,00	2,50
18:00 - 24:00	1,50	2,00	2,00	2,50
24:00 - 08:00	2,50	2,50	2,50	2,50



De acordo.

Juiz de Fora, 12 de dezembro de 2017

---

Representante contratante:  
(OSS HMTJ – Hosp Municipal Clinica Sul CONTRATANTE)

---

**Anexo 02**



**OPC**

Serviços de Informática

- Networking
- Suporte Técnico
- Gerência de TI

- Infra-Estrutura
- Help Desk

**Proposta 0024/17**

**REF: Tabela de Prioridades para Atendimento – Suporte Nível 2.**

Prioridade	Problema Relatado	Prazo Máximo
1 – Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas que prejudiquem totalmente o funcionamento da empresa, podendo gerar prejuízos de ordem financeira. (Ex. Servidor Parado, switch de rede defeituoso, impressora de faturamento quando usada exaustivamente, expedição, controles industriais e de apoio à vida).</li> </ul>	03 Horas
2 – Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas que prejudiquem parcialmente a empresa, sem ou mínimo prejuízo financeiro. Problemas que causem a ociosidade do funcionário ou do setor. (Ex. Impressora de setor parada, microcomputador parado, switch de setor parado, ou problemas que paralisem parcialmente as atividades da empresa).</li> </ul>	24 horas
3 – Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de configuração ou alterações que não prejudiquem o funcionamento do equipamento e tão pouco a empresa. Configurações que refletem gostos ou preferências de usuários ou da empresa. (Ex. proteções de tela, layout, Cores, tamanhos, estéticas entre outros fatores que não são prejudiciais.)</li> </ul>	72 horas

De acordo.

Juiz de Fora, 12 de dezembro de 2017

Representante contratante:

(OSS HMTJ – Hosp Municipal Clinica Sul CONTRATANTE)



Serviços de Informática

- Networking
- Suporte Técnico
- Gerência de TI
- Infra-Estrutura
- Help Desk

## Anexo 03

### PROPOSTA 0024/17

#### REF: Cobertura dos serviços.

##### Da Cobertura

Cobertos pelo contrato – Escopo Global	Não cobertos pelo contrato
1. Assistência Técnica em microcomputadores, exceto monitores de vídeo e impressoras. 2. Gerência TI. 3. Suporte Técnico a softwares / ambientações da plataforma Microsoft 4. Cabeamento Estruturado. 5. Administração / Suporte de rede local remota baseada em tecnologia Microsoft. 6. Suporte ON-SITE, por telefone e Internet através de controle remoto.	1. Recuperação de dados. 2. Certificação de ponto de rede. 3. Demais serviços não citados no quadro ao lado.

##### Da Execução:

SUPORTE NÍVEL 1	SUPORTE NÍVEL 2
<b>Restrito a apoio TÉCNICO ao usuário final para solução de problemas e suporte a microinformática.</b> 1- Assistência Técnica em microcomputadores, exceto monitores de vídeo e impressoras. 2- Suporte Técnico a softwares ERP / ambientações da plataforma Microsoft 3- Suporte ON-SITE, por telefone e Internet através de controle remoto. 4- Gestão e controle dos ativos de informática. 5- Resolução de dúvidas e apoio técnico somente, à usuários. 6- Executar a rotina de Tecnologia da Informação pertinente somente a área técnica de equipamentos de microinformática, redes e servidores.	<b>Restrito a suporte a links de internet, servidores e afins.</b> 1- Gerencia TI. 2- Servidores Microsoft 3- Suporte ON-SITE, por telefone e Internet através de controle remoto. 4- Decisões estratégicas do setor de T.I.

De acordo.

Juiz de Fora, 12 de dezembro de 2017.

Representante contratante:  
(OSS HMTJ – Hosp Municipal Clinica Sul CONTRATANTE)

## Anexo 04



**OPC**  
Serviços de Informática

- Networking
- Suporte Técnico
- Gerência de TI
- Infra-Estrutura
- Help Desk

## PROPOSTA 0024/17

### REF: Dados equipe de Suporte Nível 1.

<b>ATENDENTES 01 e 02: Plantão 12h x 36h</b>  Função: Técnico de apoio a usuário de informática  Horário de trabalho todos dias (07:00 às 18:00) (1 hora de almoço)	<b>ANALISTA DE SUPORTE 01:</b>  Função: Supervisor de TI  Horário de trabalho Seg à Sex (09:00 às 18:00) (1 hora de almoço)
--	--

<b>ATENDENTE 03:</b>  Função: Técnico de apoio a usuário de informática  Horário de trabalho Seg à Sex (09:00 às 18:00) (1 hora de almoço)
---

Juiz de Fora, 12 de dezembro de 2017.

Representante contratante:  
(OSS HMTJ – Hosp Municipal Clinica Sul CONTRATANTE)

## CONTRATO CONDIÇÕES GERAIS

**CONTRATANTE:** HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS - HMTJ qualificada como, Organização Social de Saúde, gestor do Hospital Municipal de Clinicas Sul Dr. Ivan da Silva Teixeira, inscrito no CNPJ nº 21.583.042/0014-97 e Inscrição Estadual isenta, com sede na Praça Natal, nº 55, Bairro: Parque Industrial, CEP: 12.235-621, São José dos Campos - SP, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** neste ato representado por seu(s) representante(s) legal(is), que ao final assina(m).

**CONTRATADO (A)** OPC SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA, inscrito no CNPJ nº 16.912.047/0001-61 com sede na Rua José Mercadante, nº 520 CEP 36.660-000 Bairro Porto Novo, Além Paraíba - MG, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE** neste ato representado por seu(s) representante(s) legal(is), que ao final assina(m).

### 1. DO OBJETO

- 1.1 O presente instrumento tem por objeto a prestação de serviços pelo(a) **CONTRATADO(A)**, na forma dos termos nele contidos, no Termo de Adesão ao Contrato Principal, bem como aqueles constantes do **Anexo 1 - Condições Específicas de Prestação, Execução e Comprovação dos Serviços**.
- 1.2 Entende-se por **Anexo 1**: o documento onde constem as condições específicas da prestação dos serviços, tais como: especificação do objeto, local, forma, padrão e avaliação dos serviços prestados; condições, formas e datas dos pagamentos, assim como a vigência do contrato e demais condições específicas que as partes concordem, sem prejuízo da aplicação das condições gerais constantes do presente instrumento;
- 1.3 Entende-se por Aditivo Contratual, toda e qualquer exclusão e/ou alteração ao presente contrato e seus anexos. Os Aditivos devem prever detalhadamente a exclusão e/ou alteração devendo ser numerados.

### 2. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E SUAS CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1 O local e a forma de prestação dos serviços constarão do **Anexo 1 - Condições Específicas de Prestação, Execução e Comprovação dos Serviços**.

### 3. DO PREÇO, VALOR GLOBAL E REAL DO CONTRATO

- 3.1 A título dos serviços prestados o(a) **CONTRATADO(A)** receberá do **CONTRATANTE**, os valores estipulados na forma do **Anexo 1 – Condições Específicas de Prestação, Execução e Comprovação dos Serviços**;
- 3.2 O valor global do contrato é fixado pelas partes, na forma do Anexo 1 como estimativa inicial do valor dos serviços contratados e para os fins de aplicação das disposições contratuais pertinentes e *não vincula e nem obriga o CONTRATANTE a pagar esta quantia, devendo ser interpretada apenas como previsão, podendo ser reduzido ou acrescido de acordo com a efetiva contratação e execução dos serviços nos termos deste Instrumento.* **O valor real** a ser pago ao(à) **CONTRATADO(A)** pelos serviços prestados será o resultante da aplicação do preço e demais condições estabelecidas no Anexo 1, aos serviços que forem efetivamente executados pelo(a) **CONTRATADO(A)** por solicitação do **CONTRATANTE** e sua aceitação conforme comprovantes de execução dos serviços.
- 3.3 A **CONTRATADA** fará jus à remuneração na proporção referente ao atendimento das metas de produção quantitativas presente na Cláusula Oitava do Contrato de Gestão 426/17 assinado junto à Prefeitura Municipal de São José dos Campos – SP.

### 4. DA FORMA DE PAGAMENTO

- 4.1 A título dos serviços prestados, o **CONTRATANTE** pagará ao **CONTRATADO(A)** os valores descritos na forma do **Anexo 1** do presente instrumento;
- 4.2 O(A) **CONTRATADO(A)** deverá emitir o documento fiscal legalmente exigido com data de emissão entre os dias 01 ao 07 do mês posterior dos serviços prestados;
- 4.3 O(A) **CONTRATADO(A)** deverá, ainda, enviar mensalmente o demonstrativo de serviços realizados, na forma do Anexo 1, parte integrante do presente termo;
- 4.4 O pagamento se dará mediante a prévia emissão e apresentação do documento fiscal e demais documentos de quitação de débitos tributários e trabalhistas, devidamente preenchido, acompanhado da comprovação da prestação dos serviços, na forma do Anexo 1;
- 4.5 Serão devidos somente, e tão somente, os valores previstos no presente instrumento, e cujos serviços tenham sido efetivamente prestados ao



**CONTRATANTE** mediante sua aceitação, estando inclusos nos referidos preços todos os tributos (impostos, taxas e contribuições) e demais encargos incidentes na prestação de serviços que ocorram ou mesmo que venham a ocorrer e que incidam diretamente, ou não, na prestação dos mesmos;

- 4.6 Em caso de discordância acerca dos valores pagos pelo **CONTRATANTE**, em decorrência da prestação dos serviços, o **CONTRATADO(A)** apresentará sua discordância em até 72 (setenta e duas horas) sempre por escrito, na forma do artigo 11 do presente instrumento.

## 5. DO REAJUSTE

- 5.1 Fica convencionado que os preços contidos no presente instrumento poderão ser renegociados, **anualmente, em seu aniversário**, tendo em vista a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro entre as partes.

## 6. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 6.1 O presente terá sua vigência prevista na forma do Anexo 1 – **Condições Específicas de Prestação, Execução e Comprovação dos Serviços.**

## 7. DA RESCISÃO DO CONTRATO

- 7.1 O presente contrato poderá ser rescindido, pelas partes, sem justa causa e durante sua vigência mediante comunicação prévia, sempre por escrito, com prazo não inferior a 30 (trinta) dias;

- 7.2 Poderá ainda ser rescindido o presente instrumento, imediatamente:

- 7.2.1 Por descumprimento de quaisquer cláusulas e condições do presente termo e seus anexos, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da aplicação das medidas judiciais cabíveis à parte infratora, inclusive perdas e danos;
- 7.2.2 Pela imprudência, imperícia, ou negligência na prestação dos serviços;
- 7.2.3 Em decorrência da perda de certificação de qualidade exigida pelo **CONTRATANTE**, ou pela irregularidade cadastral do(a) **CONTRATADO(A)** perante órgãos públicos e de classe;
- 7.2.4 Pela paralisação dos serviços injustificada e/ou não comunicada ao **CONTRATANTE**;



- 7.2.5 Nos casos de indeferimento de recuperação judicial ou extrajudicial, decretação de falência e dissolução ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes;
- 7.2.6 A **CONTRATADA** declara estar ciente que a rescisão do Convênio, Contrato de Gestão ou instrumento Congêneres firmado entre o **CONTRATANTE** e o Município de São José dos Campos, ensejará a imediata rescisão deste instrumento, sem ônus indenizatório para as partes.
- 7.3 Caso o(a) **CONTRATADO(A)** em decorrência da contratação dos serviços desempenhe quaisquer das atividades objeto do presente instrumento, nas dependências do **CONTRATANTE** ou nas unidades designadas por este o(a) mesmo(a) deverá, por ocasião da rescisão, desocupar o local cedido em 48 (quarenta e oito) horas, impreterivelmente;
- 7.4 O local cedido deverá ser entregue em perfeito estado de conservação e funcionamento, de acordo com o memorial descritivo, sendo que arcará o(a) **CONTRATADO(A)** com os valores dispendidos pelo **CONTRATANTE** para manutenção e recuperação do local cedido, ao seu estado anterior, sendo facultado, ainda, ao **CONTRATANTE** a retenção dos valores devidos por ocasião do presente contrato para o cumprimento da presente cláusula;
- 7.5 As benfeitorias realizadas no local cedido serão a ele incorporadas e passarão a fazer parte do patrimônio do **CONTRATANTE**.

## 8. OBRIGAÇÕES GERAIS DO CONTRATANTE

- 8.1 Constituem obrigações gerais do **CONTRATANTE**, sem prejuízo das demais obrigações específicas que venham a ser tratadas no Anexo 1:
  - 8.1.1 Facilitar o exercício das funções do(a) **CONTRATADO(A)**, garantindo-lhe a utilização da área eventualmente cedida para os fins estritamente colimados, bem como o livre acesso a ela aos, sócios prestadores de serviços, funcionários ou prepostos do(a) **CONTRATADO(A)**, devidamente credenciados com crachás de identificação e uniforme, quando aplicável;
  - 8.1.2 Efetuar os pagamentos devidos de acordo com o estabelecido nas cláusulas deste instrumento e seu Anexo - 1 desde que cumpridos pelo(a) **CONTRATADO(A)** as obrigações contidas no presente instrumento e em seus demais anexos, nelas incluídas o correto

preenchimento e emissão dos documentos que compõem a cobrança dos serviços prestados.

#### **9. OBRIGAÇÕES GERAIS DO(A) CONTRATADO(A)**

**9.1 Constituem obrigações gerais do(a) CONTRATADO(A), sem prejuízo das demais obrigações específicas que venham a ser tratadas no Anexo 1:**

- 9.1.1** Prestar os serviços contratados nos prazos estabelecidos no presente instrumento ou em seus anexos;
- 9.1.2** Utilizar a área eventualmente cedida pelo **CONTRATANTE** exclusivamente para os fins a que se destina por força do presente instrumento, responsabilizando-se pelo seu mau uso ou desvio de sua finalidade;
- 9.1.3** Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo **CONTRATANTE** em um prazo de 48 (quarenta e oito) horas;
- 9.1.4** Apresentar ao **CONTRATANTE** os documentos solicitados, com a periodicidade nele definida, bem como manter o **CONTRATANTE** atualizado acerca de quaisquer alterações na referida documentação, comunicando imediatamente alterações havidas em seus estatutos ou contrato social, bem como nos mandatos de procuração que designarem poderes para representação e responsabilização dos sócios e demais prepostos seus, especialmente no que tange às obrigações contratadas no presente instrumento, sendo facultado ao **CONTRATANTE** a retenção dos valores devidos ou abatimento dos mesmos, caso seja verificada a inexatidão ou não apresentação dos referidos documentos e suas atualizações, nos prazos estipulados;
- 9.1.5** Manter profissionais habilitados e registrados nos órgãos de classe, de vigilância sanitária e demais órgãos legalmente exigidos para a realização dos serviços, quando o tipo de serviço assim o exigir;
- 9.1.6** Efetuar os devidos pagamentos à seus sócios prestadores de serviços, funcionários, prepostos ou prestadores de serviços envolvidos na execução direta ou indireta do objeto do presente instrumento, bem como efetuar pontualmente os recolhimentos de ordem fiscal, trabalhista, previdenciária e demais decorrentes de imposição legal, facultando ao **CONTRATANTE** a retenção dos valores devidos por ocasião do presente contrato, até que sejam regularizadas as pendências do(a) **CONTRATADO(A)** podendo, ainda, rescindir imediatamente o presente instrumento em decorrência da não regularização;

- 9.1.7 Manter os equipamentos e materiais de sua propriedade, utilizados na execução dos serviços, de acordo com parâmetros técnicos e legais exigidos;
- 9.1.8 Manter certificação da qualidade dos serviços prestados exigida pela vigilância sanitária bem como pelos demais órgãos fiscalizadores competentes e entidades certificadoras exigidas pelo **CONTRATANTE**;
- 9.1.9 Manter mecanismos e ações que garantam processo de melhoria contínua dos serviços prestados;
- 9.1.10 Contratar com fornecedores certificados e legalmente constituídos, de maneira a garantir a licitude e a qualidade de seus produtos, serviços e equipamentos;
- 9.1.11 Cumprir as normatizações dos órgãos de vigilância e demais dispositivos legais vigentes bem como demais enunciados legais pertinentes à prestação dos serviços;
- 9.1.12 Responsabilizar-se pela regularidade cadastral de seus serviços e produtos, inclusive no local eventualmente cedido pelo **CONTRATANTE**;
- 9.1.13 Executar os serviços nos prazos contidos no **Anexo 1 – Condições Específicas de Prestação, Execução e Comprovação dos Serviços**, parte integrante do presente instrumento ao **CONTRATANTE** ou a pessoa por ele designada;
- 9.1.14 Solicitar na primeira oportunidade a exclusão do **CONTRATANTE** de qualquer Lide em qualquer instância administrativa ou judicial na qual se veja o mesmo envolvido em decorrência direta ou indireta da relação firmada entre as partes contratantes;
- 9.1.15 Arcar com todos os custos e despesas relativos aos processos administrativos, judiciais e honorários advocatícios de qualquer natureza sejam elas de ordem e responsabilidade previdenciária, tributária, fundiária, fiscal e securitária, principalmente reclamações trabalhistas e ações de indenizações que venham eventualmente ser ajuizadas contra o **CONTRATANTE**, pelos seus empregados, prepostos ou prestadores de serviços, sejam eles atuais ou futuros ou demais pessoas físicas ou jurídicas, comprometendo-se a defender o **CONTRATANTE** quando o mesmo for envolvido nas referidas lides, em qualquer instância ou tribunal, obrigando-se ainda a prestar a garantia, fiança ou caução necessária à desoneração do **CONTRATANTE**, sendo facultado ao **CONTRATANTE** a retenção dos valores devidos por ocasião do presente contrato para o cumprimento da presente cláusula;
- 9.1.16 Responsabilizar-se por quaisquer danos e avarias aos equipamentos ou instalações do **CONTRATANTE** ou nas unidades de saúde designadas por

este, se comprovadamente causados por seus empregados, prepostos ou prestadores de serviços e devidamente apurada, ao menos sua culpa, em qualquer de suas modalidades indenizando o **CONTRATANTE** dos prejuízos sofridos, pelo valor de mercado sendo facultado ao **CONTRATANTE** a retenção dos valores devidos por ocasião do presente contrato para o cumprimento da presente cláusula;

- 9.1.17 Responsabilizar-se, ainda, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados contra terceiros, clientes, usuários, funcionários ou prepostos do **CONTRATANTE**, por ação ou omissão de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviços, devido a não ou a má utilização dos produtos e equipamentos utilizados na prestação dos serviços objeto deste instrumento; assim como danos contra terceiros, clientes, usuários e funcionários ou prepostos do **CONTRATANTE** decorrentes da conduta profissional e pessoal de seus sócios, funcionários, prepostos ou prestadores de serviços, sendo facultado ao **CONTRATANTE** a retenção dos valores devidos por ocasião do presente contrato para o cumprimento da presente cláusula;
- 9.1.18 Fornecer ao **CONTRATANTE**, devidamente atualizada, a relação completa de todos os sócios, funcionários, prepostos ou prestadores de serviços que participarão da prestação dos serviços objeto do contrato, facultando-se ao **CONTRATANTE**, recusar, por motivo fundado e relevante, a participação de qualquer integrante do(a) **CONTRATADO(A)**, mediante manifestação escrita;
- 9.1.19 Manter o sigilo e confidencialidade sobre quaisquer informações, documentos ou dados técnicos suscetíveis ou não de proteção legal a que tiver acesso em função do presente contrato, direta ou indiretamente;
- 9.1.20 Manter o serviço em perfeitas condições de operação, zelando pela conservação dos equipamentos e produtos utilizados, acionando os canais de comunicação competentes à manutenção preventiva e corretiva, quando necessário;
- 9.1.21 Efetuar, quando da emissão do devido documento fiscal, após a descrição dos serviços prestados, a discriminação dos valores a serem retidos relativos a todos e quaisquer recolhimentos exigidos na forma da lei, sendo que a inobservância de tal procedimento acarretará o desconto compulsório por parte do **CONTRATANTE** de todos os recolhimentos exigidos;
- 9.1.22 Responsabilizar-se pela supervisão, implementação, acompanhamento e eventuais alterações das rotinas decorrentes dos serviços objeto do presente instrumento, discutindo-as previamente com o **CONTRATANTE**;

- 9.1.23 Realizar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - PPRA na forma prevista nas normas regulamentadoras e demais dispositivas legais aplicáveis;
- 9.2 Caso o **CONTRATANTE** venha a assumir quaisquer ônus decorrentes do não atendimento das disposições das cláusulas precedentes bem como dos demais aditivos e anexos que integram o presente contrato, poderá também ressarcir-se mediante Ação de Execução, caracterizando-se como título executivo extrajudicial com valor líquido, certo e exigível, o documento que provar a quitação de obrigações atribuídas pelo Contrato ao **CONTRATANTE** ou ainda qualquer documento que comprove a assunção de obrigações do(a) **CONTRATADO(A)**, pelo **CONTRATANTE** acrescidos de multa de 20%, juros de 2% ao mês ou fração, correção monetária pelo IGPM/FGV ou outro que vier a substituí-lo bem como de honorários advocatícios estipulados em 20% do montante total apurado e corrigido;
- 9.3 O **CONTRATADO(A)** declara estar ciente que em caso de inadimplência por conta exclusiva do Poder Público nos repasses decorrentes do Contrato de Gestão para o gerenciamento da Unidade onde o **CONTRATANTE** faz a gestão, inclusive sendo uma obrigação contratual do ente federado conforme Contrato de Gestão 426/17, Cláusula Terceira, item 3.2 “Promover o repasse dos recursos financeiros à Contratada necessários à execução do Contrato de Gestão de acordo com o orçamento e consoante Cláusulas Sétima e Oitava deste Contrato de Gestão”.

9.3.1 O **CONTRATANTE** não poderá ser executado, cobrado ou processado pela **CONTRATADA**, isoladamente sem o chamamento do ente federado como responsável principal do débito.

## 10. DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

- 10.1 As partes desde já declaram sua ciência de que as cláusulas do presente instrumento constituem regras gerais aplicáveis às partes, sendo que este Contrato supera quaisquer acordos e entendimentos anteriores entre as partes;
- 10.2 Entretanto, durante sua vigência e havendo anuência expressa e bilateral das partes, as cláusulas do presente contrato e seus anexos poderão, em conjunto ou isoladamente, ser alteradas ou revogadas, no todo ou em parte devendo, tais alterações ou revogações, constarem de Termo específico que passará a fazer parte integrante do presente contrato, observando-se, entretanto, o disposto na cláusula 16 do presente instrumento.

## 11. NOTIFICAÇÕES

**11.1** Toda e qualquer notificação ou correspondências, inclusive aquelas relativas à mudança de endereço, a serem enviadas em decorrência do presente Contrato, deverão ser feitas por escrito e serão consideradas entregues mediante aviso de recebimento protocolado pelas partes, no endereço que consta do preâmbulo e do Termo de Adesão deste instrumento, ou outro endereço que tenha sido informado por escrito por quaisquer das partes.

## 12. DAS RENÚNCIAS

**12.1** A renúncia pelas partes, em exigir o cumprimento de qualquer disposição deste Contrato não constituirá novação ou renúncia no tocante a seu direito de, a qualquer tempo, exigir o cumprimento de tal disposição ou de qualquer outra disposição contida no presente instrumento e seus anexos.

## 13. DA INDIVIDUALIDADE DAS DISPOSIÇÕES

Caso qualquer disposição deste contrato seja tida como inválida, ilegal, inexigível ou inexecutável, a validade, legalidade, exigibilidade e exequibilidade das demais disposições não será, de modo algum, afetada ou prejudicada.

## 14. DO USO DE IMAGEM E DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

**14.1** Fica expressamente vedado às partes, o uso da imagem ou nome da outra, em quaisquer condições, locais, objetos, materiais de divulgação, carteira de clientes ou demais meios de comunicação áudio, visual ou escrito, bem como visitações para o mesmo fim, sem anuênciam expressa e por escrito, das partes;

**14.2** Da mesma forma ficam as partes proibidas de divulgar, utilizar ou privilegiar terceiros com informações obtidas direta ou indiretamente em decorrência do presente instrumento ou da prestação de serviços sem anuênciam expressa e por escrito, uma da outra.

## 15. DA MULTA

**15.1** Sem prejuízo da apuração e resarcimento dos danos causados pela inexecução ou mora das obrigações previstas neste contrato e seus anexos poderá ser aplicada às partes, independentemente de prévia notificação judicial ou extrajudicial, multa moratória de 2% (dois por cento) ao mês com



base no **VALOR GLOBAL ESTIMADO DO CONTRATO**, constante do Anexo 1, não excedendo, entretanto, esse valor;

**15.2** Fica assegurado ao **CONTRATANTE** o direito de deduzir, abater ou reter dos pagamentos devidos à **CONTRATADO(A)**, as importâncias correspondentes às multas aplicadas, bem como a outros valores devidos pelo(a) **CONTRATADO(A)** ao **CONTRATANTE**, nos termos deste contrato.

## 16. DISPOSIÇÕES GERAIS

**16.1.** As partes desenvolverão seus melhores esforços para substituir a disposição tida como inválida, ilegal ou inexequível, por outra previsão que ofereça às partes uma recomposição de seus respectivos interesses, em função do conteúdo da referida previsão impugnada.

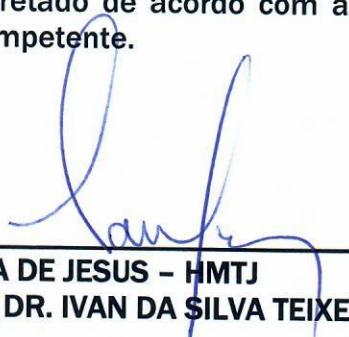
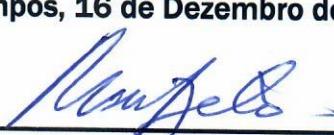
**16.2.** Caso haja divergências entre as partes acerca das disposições contidas no presente instrumento prevalecerá, para efeitos de aplicação, as disposições dos seguintes documentos:

- a. o presente Contrato, no que lhe couber em relação às normas gerais;
- b. o Anexo 1 ou Aditivos, no que lhe couber às normas específicas nele contidas;

## 17. DO LOCAL DA CELEBRAÇÃO CONTRATUAL

**17.1** Este Contrato é feito e celebrado entre as partes na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo, e será interpretado de acordo com as leis brasileiras, sendo registrado perante órgão competente.

São José dos Campos, 16 de Dezembro de 2017.

  
HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS - HMTJ  
GESTORA DO HOSPITAL MUNICIPAL CLINICAS SUL DR. IVAN DA SILVA TEIXEIRA

  
OPC SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA



**ANEXO 1**  
**CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO, EXECUÇÃO E**  
**COMPROVAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

**HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS – GESTORA DO DO HOSPITAL MUNICIPAL CLÍNICAS SUL DR. IVAN DA SILVA TEIXEIRA** doravante denominado **CONTRATANTE** e **OPC SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA** doravante denominado **(a) CONTRATADA(O)** tem entre si justo e contratado na forma da cláusula 1 do contrato firmado entre as partes as **CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE PRESTAÇÃO, EXECUÇÃO E COMPROVAÇÃO DOS SERVIÇOS**, na forma abaixo;

**1. DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Constitui objeto do presente contrato o Gerenciamento, acompanhamento e Implantação dos Sistemas de apoio assistencial, além das soluções integradas de Assistência Técnica em Microcomputadores, Gerência de TI, Suporte a Softwares, Suporte de rede local remota e Suporte ON-SITE.

**2. DO VALOR GLOBAL DO CONTRATO**

Atribui-se ao presente contrato o valor estimado de R\$ 558.000,00 (Quinhentos e cinquenta e oito mil reais).

**3. DO PREÇO, FORMA DE PAGAMENTO, PERIODICIDADE E COMPROVAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

3.1 - A título de remuneração, por força do presente contrato e de todos os demais encargos decorrentes, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADO(A)** pelo serviço prestado para os 03 (três) primeiros meses o valor de R\$ 69.000,00 (sessenta e nove mil reais) referentes ao Gerenciamento, acompanhamento e Implantação dos Sistemas de apoio assistencial (Cronograma 01), do quarto mês em diante o valor mensal de R\$ 39.000,00 (trinta e nove mil reais), pagos no dia 10 subsequente aos serviços prestados, mediante apresentação prévia da nota fiscal.

3.1.1 - o pagamento será efetuado até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao serviço prestado, mediante o envio de documento legal até o dia 25 do mês corrente (faturando os serviços prestados no ínterim: dia 20 do mês anterior a dia 19 do mês corrente).

3.1.2 - O não atendimento ao prazo de envio supracitado implicará na execução do pagamento em até 15 dias após a apresentação da nota fiscal.

3.2.- Deverá o **CONTRATANTE**, efetuar o pagamento do (a) **CONTRATADO (A)** via depósito na conta bancária abaixo descrita:

analisado por Piétre Sìdoti  
Sìdoti Advogados.



**Banco: ITAU**  
**Agência: 3172-0**  
**Conta Corrente: 15005-8**

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATANTE**

- 4.1** – Pagar pontualmente pelos serviços contratados;
- 4.2** – Fica a cargo da **CONTRATANTE**, todas as despesas, custos e responsabilidades sobre o transporte ou deslocamento parcial ou total dos sistemas entre o local instalado e a sede do fabricante quando necessário, desde que tais despesas sejam prévia e expressamente aprovadas pelo **CONTRATANTE**, mediante autorização por escrito;
- 4.3** – Todas as solicitações de serviço de suporte externo deverão ser efetuadas diretamente a equipe da **CONTRATADA** residente e a mesma acionará a equipe externa ou ainda pelo gestor do contrato diretamente;
- 4.4** – Deverá ainda a **CONTRATANTE**, permitir a instalação de softwares de controle remoto em seus equipamentos para viabilizar o atendimento remoto via internet ou por qualquer outro meio de comunicação, desde que não comprometa a segurança do **CONTRATANTE**.

#### **5. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DO(A) CONTRATADO(A)**

- 5.1** – Deverá a **CONTRATADA** se encarregar da contratação do pessoal especializado e necessário para a execução dos serviços, inclusive pessoal burocrático, ficando a seu cargo todas as obrigações referentes a salários, seguros, encargos sociais, previdenciários, e demais encargos trabalhistas, que existam ou venham a existir;
- 5.2** – Fica estabelecido que os profissionais da **CONTRATADA** e que prestem serviços nas dependências do **CONTRATANTE** não possuem qualquer vínculo obrigacional e/ou empregatício com esta, sendo de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** quaisquer ônus decorrentes da legislação trabalhista, cível ou criminal;
- 5.3** – A **CONTRATADA** se obriga a apresentar, sempre que solicitado, todos os documentos que comprovem o integral cumprimento da legislação vigente quanto aos serviços ora pactuados, inclusive no que tange ao pagamento de salários, recolhimento de encargos fundiários, previdenciários e trabalhistas dos funcionários lotados nas dependências do **CONTRATANTE**;

analisado por Piétre Sìdoti  
Sìdoti Advogados.



5.4 – Deverá ainda, a **CONTRATADA**, apresentar, todos os meses junto com a entrega das notas fiscais, os comprovantes de recolhimento dos impostos federais, estaduais e municipais devidos pela prestação de serviços.

5.5 – Os chamados deverão ser atendidos pela equipe interna (Nível 1) de acordo com os horários: Técnico de Informática, de Segunda a Sexta 08:00 as 18:00 com 1 hora de almoço e sábado de 08:00 as 12:00;

5.6 – Os chamados externos, serão atendidos no horário comercial de segunda a sexta-feira de 08:00 as 18:00 em um prazo variável de acordo com a tabela de prioridades (**ANEXO 2**);

5.7 – Para o suporte da equipe interna (**nível 1**), o **CONTRATANTE** tem direito a um montante de 03 atendentes, alocados nas dependências da **CONTRATANTE**, além de 01 analista (**nível 2**) especializado para a coordenação de analistas nível 1.

#### 5.8 – Da Cobertura:

5.8.1 - Fazem parte dos serviços cobertos pelo contrato:

5.8.1.1 Assistência Técnica em microcomputadores, exceto monitores de vídeo e impressoras;

5.8.1.2 – Gerência de TI;

5.8.1.3 – Suporte Técnico a softwares / ambientações da plataforma Microsoft;

5.8.1.4 – Administração / Suporte de rede local remota baseada em tecnologia Microsoft;

5.8.1.5 – Suporte ON-SITE, por telefone e Internet através de controle remoto.

5.8.2 – Não cobertos pelo contrato:

5.8.2.1 – Recuperação de dados;

5.8.2.2 – Certificação de ponto de rede;

5.8.2.3 – Demais serviços não citados no item 5.8.1.

#### 5.9 – Da execução:

5.9.1 – **Suporte Nível 1 - Interno:** Restrito a apoio TECNICO ao usuário final para solução de problemas e suporte a microinformática (**Suporte Interno**):

5.9.1.1 – Assistência Técnica em microcomputadores, exceto monitores de vídeo e impressoras;

5.9.1.2 – Suporte técnico a softwares ERP / ambientações da plataforma Microsoft;

5.9.1.3 – Suporte ON-SITE, por site e internet através de controle remoto;

5.9.1.4 – Gestão e controle dos ativos de informática;

5.9.1.5 – Resolução de dúvidas e apoio técnico somente a usuários;

5.9.1.6 – Executar a rotina de Tecnologia da Informação pertinente somente a área técnica de equipamentos de informática, rede e servidores.





**5.9.2 – Suporte Nível 2:** Restrito a suporte a links de internet, servidores e afins (Suporte Externo):

5.9.2.1 - Gerencia TI;

5.9.2.2 - Servidores Microsoft;

5.9.2.3 – Suporte ON-SITE, por telefone e internet através de controle remoto;

5.9.2.4 – Decisões estratégicas do setor de T.I.

**5.10 – Suporte Nível 3:** Restrito a analise, treinamentos e desenvolvimento relatórios de no Sistema de Gestão Hospitalar/ BI.

5.10.1 - Analisar demanda dos usuários do sistema de gestão hospitalar.

5.10.2 - Resolução de dúvidas e apoio ao sistema de gestão hospitalar.

5.10.3 - Treinamentos no sistema de gestão hospitalar.

5.10.4 - Suporte ON-SITE, por telefone e Internet através de controle remoto.

5.10.5 - Analisar e desenvolver painéis de indicadores.

5.10.6- Analisar e desenvolver relatórios em ferramenta BI.

5.10 – Para o suporte externo (Nível 2), o **CONTRATANTE** tem direito a um montante de **16 horas/mês**. As horas serão descontadas do montante a partir da primeira visita técnica de acordo com o item 5.5 e assim continuarão sem restrição de serviços, mesmo em caso de chamadas. As horas não são acumulativas.

5.11 – Todo e qualquer serviço fora dos limites previstos no item 5.10 serão atendidos como no item 5.5 e cobrados em horas técnicas para atendimento avulso no valor de R\$130,00 a hora, para serviços cobertos pela proposta. Demais serviços não cobertos pelo nos itens 5.8 e 5.9, serão cobrados através de orçamento efetuado pela **CONTRATADA** e aprovado pela **CONTRATANTE**, tendo como base seus preços vigentes no momento.

5.12 – O horário para atendimento descrito no item 5.5 poderá ser flexionado para atendimento fora dos limites previstos de acordo com a tabela de descontos em anexo (**Anexo 3**) sendo considerados chamados de nível 2 (externos) e descontado do banco de horas contratado para este nível.

## 6. VIGÊNCIA DO CONTRATO

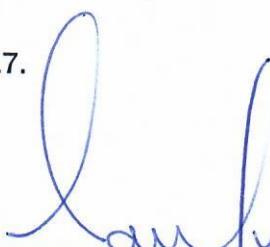
O presente instrumento vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados a partir de 16 de Dezembro de 2017, sendo renovado automaticamente por períodos iguais e subsequentes, na ausência de manifestação expressa e contrária das partes contratantes.

analisado por Piétre Sìdoti  
Sìdoti Advogados.



Este Contrato é feito e celebrado entre as partes na cidade de São José dos Campos, Estado de São Paulo e será interpretado de acordo com as leis brasileiras. Qualquer medida ou procedimento legal relativo a este Contrato será instaurado perante o Foro da cidade de São José dos Campos.

São José dos Campos, 16 de Dezembro de 2017.

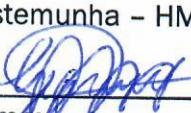
   
HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS - HMTJ  
GESTORA DO HOSPITAL MUNICIPAL CLÍNICAS SUL DR. IVAN DA SILVA TEIXEIRA

  
OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICAS LTDA

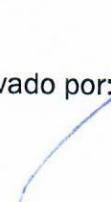
Negociado por: 

Aprovado por: 

Testemunha - HMTJ

  
Nome:

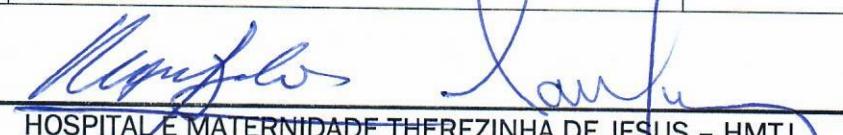
Testemunha - OPC

  
Nome:

analisado por Piétre Sìdoti  
Sìdoti Advogados.

**ANEXO 2**  
**TABELA DE PRIORIDADE PARA ATENDIMENTO – SUPORTE NÍVEL 2**

PRIORIDADE	PROBLEMA RELATADO	PRAZO MAXIMO
1 - ALTA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas que prejudiquem totalmente o funcionamento da empresa podendo gerar prejuízos de ordem financeira. (Ex: Servidor parado, switch de rede defeituoso, impressora de faturamento quando usada exaustivamente, expedição, controles industriais e de apoio a vida.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>03 HORAS</li> </ul>
2 - MÉDIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas que prejudiquem parcialmente a empresa, sem ou mínimo prejuízo financeiro. Problemas que causem ociosidade do funcionário ou do setor. (Ex: Impressora de setor parada, microcomputador parado, switch de setor parado, ou problemas que paralisem parcialmente as atividades da empresa)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>24 HORAS</li> </ul>
3 - BAIXA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de configuração ou alterações que não prejudiquem o funcionamento do equipamento e tão pouco a empresa. Configurações que reflitam gostos ou preferencias de usuários ou da empresa. (Ex: Proteção de tela, layout, cores, tamanhos, estéticas, entre outros fatores que não são prejudiciais.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>72 HORAS</li> </ul>

  
 HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS – HMTJ  
 GESTORA DO HOSPITAL MUNICIPAL CLÍNICAS SUL DR. IVAN DA SILVA TEIXEIRA

  
 OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICAS LTDA

analisado por Piétre Sìdoti  
 Sìdoti Advogados.



ANEXO 3  
RELAÇÃO DE FATORES MULTIPLICATIVOS PARA DESCONTO DE HORAS  
CONTRATUAIS OU NÃO CONTRATUAIS

PERÍODO	SEGUNDA A SEXTA	SABADO	DOMINGO	FERIADO
08:00 - 12:00	1,00	1,50	2,00	2,50
12:00 - 18:00	1,00	2,00	2,00	2,50
18:00 - 24:00	1,50	2,00	2,00	2,50
24:00 - 08:00	2,50	2,50	2,50	2,50

HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS - HMTJ  
GESTORA DO HOSPITAL MUNICIPAL CLÍNICAS SUL DR. IVAN DA SILVA TEIXEIRA

OPC SERVIÇOS DE INFORMATICAS LTDA

analisado por Piétre Sidoti  
Sidoti Advogados.

## CRONOGRAMA 01

Constitui objeto de o presente Cronograma, Gerenciar, acompanhar e Implantar as soluções integradas dos Sistemas de apoio assistencial, visando aperfeiçoar a operação da unidade de saúde, por meio da utilização das funcionalidades do sistema e da definição de regras e processos aderentes à ferramenta, preparação de base de dados consistentes e treinamentos dos profissionais envolvidos nos processos a serem informatizados.

### 01 – MÓDULOS A SEREM IMPLANTADOS

- A) Painel de Chamada
- B) Gestor de Fluxo
- C) Classificação de Risco
- D) Urgência e Emergência
- E) Prontuário Eletrônico do Paciente
- F) Exames laboratoriais
- G) Almoxarifado
- H) Farmácia
- I) Sistema de Faturamento – BPA –AIH
- J) Painel de Indicadores

### 02. FASES DA IMPLANTAÇÃO

#### Fase 01- Infraestrutura

Identificar e sugerir melhoria e/ou aquisição de infraestrutura necessária para o pleno funcionamento dos módulos a serem implantados, focando as melhores práticas de mercado.

#### Entregas

Levantamento dos equipamentos existentes em todas as áreas do hospital em que serão implantados os módulos do Sistema. Sugestão pela equipe de consultoria e/ou infraestrutura quanto às necessidades de aquisição. Aquisição dos equipamentos por parte do hospital (servidores, desktops, impressoras, etc.) no prazo estabelecido sem que interfira no cronograma.

#### Fase 02 – Apresentação e Discussão de Processos

Promover uma discussão de alto nível sobre os principais processos da instituição, tomando como referência o Modelo de Gestão, para estabelecer a forma de Operação com o modelo informatizado. Identificação dos responsáveis (cliente) pela validação do processo definido e Regras suportadas pelo sistema. Regras de negócio especificadas. Funcionalidades do sistema que não serão utilizadas e as respectivas justificativas.

analisado por Piétre Sìdoti  
Sìdoti Advogados.





#### Entregas

Identificação dos responsáveis (cliente) pela validação do processo definido e Regras suportadas pelo sistema. Regras de negócio especificadas. Funcionalidades do sistema que não serão utilizadas e as respectivas justificativas.

Parametrização de todos os módulos do sistema para atender as regras e controles acordados na fase Definição de Regras e Processos.

#### Fase 03 – Treinamento Operacional

Realização de treinamento para os usuários finais, considerando as regras e processos estabelecidos, assim como os cadastros e configurações.

#### Entregas

Infraestrutura adequada para a realização dos treinamentos. Divulgação antecipada da programação de treinamentos e respectivas turmas. Utilização de base de dados do cliente. Didática adequada pelos instrutores.

#### Fase 04 – Carga Precursora

Registro dos dados de movimentação necessários, para a entrada em produção dos módulos do sistema.

#### Entregas

Cargas e movimentações registradas - Identificação antecipada dos registros necessários. Planejamento adequado para registros dos movimentos, de maneira consistente. Envolvimento de todas as áreas necessárias.

#### Fase 05 - Simulação

Garantia que os dados inseridos no processo de cadastramento de tabelas, bem como as configurações efetuadas estejam corretos, assim como fixar os conhecimentos dos usuários, adquiridos durante o treinamento operacional.

#### Fase 06 – Entrada em Produção

Marco de entrada de produção do sistema.

#### Entregas

Sistema Implantado em ambiente Produção. Elaboração do plano de entrada em produção detalhando o esquema de suporte aos usuários.

#### Fase 07 – Acompanhamento Pós Entrada em Produção

Apoio da equipe de consultoria aos usuários durante o período de estabilização do sistema.

#### Entregas

analisado por Piétre Sìdoti  
Sìdoti Advogados.



Período de acompanhamento realizado - Esclarecimento de dúvidas dos usuários. Apoio direto aos gestores dos processos. Agilidade e rapidez na resolução de problemas. Resolutividade no contato com a fábrica de software, para correções de eventuais problemas.

### 03. RESTRIÇÕES DO PROJETO - PREMISSAS DO PROJETO

Projeto previsto para execução em até 600 (seiscentas) horas de consultoria. A contratada executará os treinamentos aos gestores e multiplicadores da contratante que ficarão responsáveis pelas replicações das informações. Infraestrutura.

Liberação de Infraestrutura e hardware (Servidores, Sala de Treinamento com estações de trabalho) no mínimo 15 dias antes da realização dos treinamentos.

### 04. DEVERES DOS CONSULTORES DO PROJETO

- A). Reportar-se à Gerência de Projetos no que diz respeito a assuntos relacionados ao projeto.
- B). Garantir a correta transferência do conhecimento do Sistema ao cliente.
- C). Analisar as rotinas internas do cliente.
- D). Deter o conhecimento e experiência acerca das atividades operacionais do negócio e do Sistema
- E). Realizar o treinamento de tabelas e configurações do sistema.
- F). Realizar treinamentos operacionais do sistema previsto no cronograma de atividades.
- G). Capacitar e orientar os multiplicadores no sistema.
- H). Participar de reuniões com o cliente para realizar definições técnicas.
- I). Documentar todas as ações e definições tomadas.
- J). Elaborar os relatórios definidos pela Gerência do Projeto.
- K). Auxiliar na avaliação da adequação da realidade operacional da unidade hospitalar ao sistema.
- L). Cumprir programação definida para definições de regras e procedimentos e validação de tabelas e configurações.

### 05. ENCERRAMENTO DO PROJETO E RESPONSABILIDADES:

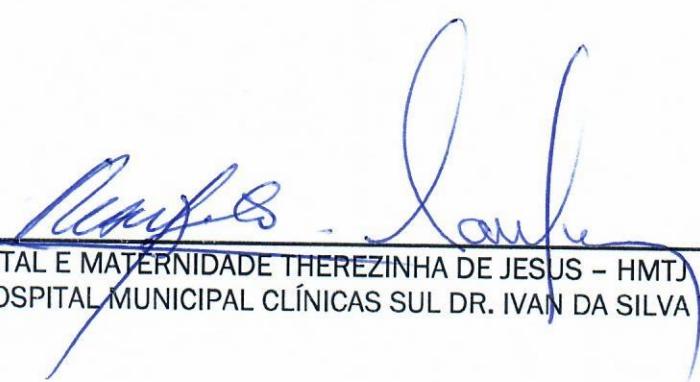
- A) Garantir a correta transferência do conhecimento do Sistema ao cliente.
- B) Realizar treinamentos de tabelas e configurações do sistema.
- C) Capacitar e orientar os multiplicadores no sistema.
- D) Cumprir programação definida de regras e procedimentos e validação de tabelas e Configurações.
- E) Assessorar as equipes.
- F) Prestar suporte de segundo nível nos cadastros e configurações.
- G) Treinar os multiplicadores.

analisado por Piétre Sidoti  
Sidoti Advogados.



ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE  
HOSPITAL MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS

- H) Gerenciar o projeto da unidade.
- I) Levantar e validar os parâmetros e cadastros.
- J) Validar as aplicações antes da entrada em funcionamento.
- K) Prestar suporte em conjunto com todos os usuários na entrada em produção.
- L) Prestar suporte continuado aos usuários finais após o período compreendido como operação Assistida.
- M) Participar ativamente das decisões que envolvem as atividades do(s) setor(es) sob sua gestão, participando como membros de Grupos de Trabalho, sempre que solicitado.
- N) Disponibilizar funcionários de seu setor para participarem de treinamentos e outras atividades previstas no cronograma do projeto, considerando uma programação antecipada que não prejudique o dia-a-dia do setor.
- O) Indicar multiplicadores de seu setor.
- P) Treinar os usuários finais.

  
HOSPITAL E MATERNIDADE THEREZINHA DE JESUS – HMTJ  
GESTORA DO HOSPITAL MUNICIPAL CLÍNICAS SUL DR. IVAN DA SILVA TEIXEIRA

  
OPC SERVIÇOS DE INFORMÁTICAS LTDA

  
analisado por Piétre Sidoti  
Sidoti Advogados.