

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Ajustado entre

EPEOPLE SOLUÇÕES LTDA - CONTRATADA



e

FUNDAÇÃO INSTITUTO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – CONTRATANTE
CNPJ Nº 55.401.178/0011-08 – SES – GOIAS

Firmado em São Paulo,
em 01 de agosto de 2015.



1

CONSIDERANDO QUE a CONTRATADA presta serviços especializados de armazenagem, gerenciamento, transmissão e acesso de imagens de medicina diagnóstica, cadastros de pacientes e de exames, elaboração de guias de remessa e relatórios gerenciais e de laudos por meio de sistemas operacionais com as especificações técnicas e funcionalidades descritas no Anexo 1 do presente Contrato (“Softwares”) (“Serviços”);

CONSIDERANDO QUE a CONTRATADA presta serviços acessórios de suporte técnico e desenvolvimento de novas funcionalidades para os Softwares (“Serviços Acessórios”);

CONSIDERANDO QUE a CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE os Softwares em regime de comodato e deseja estabelecer as premissas para a contratação de comodato de novos Softwares na medida da necessidade da CONTRATANTE; e

CONSIDERANDO QUE as Partes resolveram, por meio do presente Contrato, consolidar as disposições acerca da prestação dos Serviços e Serviços Acessórios pela EPEOPLE para a CONTRATANTE.

ISTO POSTO, DE UM LADO,

EPEOPLE SOLUÇÕES LTDA, doravante designada CONTRATADA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 03.693.940/0002-82, com sede na Rua Carneiro da Cunha, nº167, cj. 120, bairro Saúde, São Paulo – SP, CEP 04144-000 neste ato representada por seu sócio administrador EUCLIDES DE MORAES BARROS JÚNIOR, brasileiro, empresário, portador da carteira de identidade nº 5.690.023-3 expedida pela SSP/SC e do CPF nº 023.194.849-22,

E, DE OUTRO,

FUNDAÇÃO INSTITUTO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - CONTRATANTE, doravante designada FIDI, fundação de direito privado, sem fins lucrativos, regida de acordo com os princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade, Organização social do Município de Aparecida de Goiânia, inscrita no CNPJ sob 55.401.178/0011-80, com sua sede na Av. 2 – s/nº - Qd. 1-B Lote 48/50 – Sala- 909/910 – CEP 74.980-970 – Aparecida de Goiânia – GO, neste ato representada de acordo com seu Estatuto.

TÊM ENTRE SI JUSTAS E CONTRATADAS AS SEGUINTE DISPOSIÇÕES:

1 DO OBJETO

- 1.1 O presente contrato tem por objeto a prestação de Serviços por meio dos Softwares disponibilizados em regime de comodato, bem como a prestação de Serviços Acessórios de suporte técnico e treinamento dos Softwares (“Suporte Técnico”) e desenvolvimento de alterações e novas funcionalidades dos Softwares (“Desenvolvimento”), nos termos do presente instrumento.

1.1.1 Prestação de Serviços por meio dos Softwares disponibilizados em regime de Comodato

1.1.1.1 Pelo presente Contrato e na melhor forma de direito, a CONTRATADA se compromete a prestar os serviços especializados de armazenagem, gerenciamento, transmissão e acesso de imagens de medicina diagnóstica, cadastros de pacientes e de exames, elaboração de guias de remessa e relatórios gerenciais e de laudos por meio dos Softwares disponibilizados para a CONTRATANTE em regime de comodato, conforme indicados pelo Anexo 1.1.1.1 que poderá ser alterado de tempos em tempos com a inclusão e exclusão de Softwares, mediante Termos Aditivos ao Contrato.

1.1.1.2 Os Termos Aditivos para a inclusão e exclusão de Softwares em regime de comodato deverão ser formalizados por escrito, datados e assinados pelas Partes e deverão conter: (i) descrição dos Softwares; (ii) endereço de instalação dos Softwares; (iii) prazo de vigência do comodato dos Softwares; (iv) valor correspondente à instalação dos Softwares calculado na forma da Cláusula 2.1; e (v) menção expressa de consolidação do Anexo 1.1.1.1 do presente Contrato com a inclusão/exclusão de Softwares, endereços, prazos e valor da prestação de Serviços, conforme o modelo do Anexo 1.1.1.2.

1.1.1.3 A rescisão parcial da prestação dos Serviços com a exclusão de um Software disponibilizado em regime de comodato por iniciativa da CONTRATANTE ensejará multa compensatória de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) a CONTRATADA, a cada Software excluído. O custo da desinstalação será adicional conforme Anexo 2.1. Para cada Software excluído será realizado um desconto de R\$ 500,00 (quinhentos reais) no valor mensal do Contrato indicado na Cláusula 2.1 infra.

1.1.1.4 Na hipótese da CONTRATANTE solicitar a rescisão parcial da prestação dos Serviços com exclusão de um Software disponibilizado em regime de comodato em razão da comprovada rescisão do contrato com Estado ou Município, clientes atendidos pela CONTRATANTE, com a unidade da CONTRATANTE na qual o Software esteja instalado, não será devida a multa prevista pela Cláusula 1.1.1.3 supra, devendo a exclusão do Software do Contrato vigente ser formalizada através de termo aditivo e cobrada a desinstalação conforme Anexo 2.1.

1.1.1.5 Os Serviços compreendem obrigações de meio da CONTRATANTE e têm como objetivo otimizar o processo de gerenciamento e acesso de imagens de medicina diagnóstica pela CONTRATANTE.

1.1.2 Prestação de Serviços de Suporte Técnico e Treinamento

1.1.2.1 Pelo presente Contrato e na melhor forma de direito, a CONTRATADA obriga-se a prestar os serviços de Suporte Técnico para manutenção dos Softwares, de acordo com os termos previstos no Anexo 1.1.2.1 - Acordo de Nível de Serviço ou SLA, incluindo-se ajustes, atualizações e criação de *scripts*, manutenção da ferramenta, implantação dos Softwares, atendimento aos colaboradores da CONTRATANTE para esclarecimentos sobre dúvidas referentes aos Softwares, assistência remota e/ou *in loco* limitada conforme Softwares indicados no anexo

1.1.1, bem como instalação, desinstalação, configuração, manutenção e atualização da versão do banco de dados, nunca de seu conteúdo, conforme Anexo 2.1, observado o procedimento do Item 3.3.3.

1.1.2.2 A prestação de serviços de Suporte Técnico abrange os Softwares indicados no Anexo 1.1.1.1, que poderá ser alterado de tempos em tempos na forma da Cláusula 1.1.1.1.

1.1.2.3 A remuneração pelos serviços de Suporte Técnico dos Softwares, incluindo o treinamento de funcionários da **CONTRATANTE** a ser realizado pela **CONTRATADA** ou terceiros por ela credenciados ocorrerá na forma da Cláusula 2 deste Contrato.

1.1.2.4 O primeiro treinamento na ocasião da implantação de um Software e os casos em que sejam necessários novos treinamentos em razão de modificações relevantes nas novas versões dos Softwares serão contemplados pelo escopo da prestação de serviços de Suporte Técnico neste Contrato. Novos treinamentos solicitados pela FIDI ficarão sujeitos a pagamento conforme tabela de valores do Anexo 2.1 ao presente Contrato.

1.1.2.5 A **CONTRATANTE** poderá contratar treinamentos adicionais, de acordo com suas necessidades e mediante remuneração específica, conforme Tabela de Preços constante no Anexo 2.1.

1.1.2.6 A remuneração pelos serviços de Suporte Técnico dos Softwares e o treinamento de funcionários da **CONTRATANTE** a ser realizado pela **CONTRATADA** ou terceiros por ela credenciados ocorrerá mediante o cômputo das horas despendidas pela **CONTRATADA**, na forma da Cláusula 2 deste Contrato.

1.1.2.7 A **CONTRATANTE** poderá contratar treinamentos adicionais, de acordo com suas necessidades e mediante remuneração específica, conforme Tabela de Preços constante no Anexo 2.1.

1.1.2.8 A instalação de novos Softwares ou reinstalação de Softwares para cada hospital ou Unidade de saúde, será realizada por profissionais da **CONTRATADA**, acompanhado do técnico responsável indicado pela **CONTRATANTE**, de acordo com a remuneração prevista na Tabela de Preços constante no Anexo 2.1.

1.1.2.9 A **CONTRATANTE** poderá remanejar os Softwares em outras Unidades desde que as mesmas sejam desinstaladas do local de origem. O custo para desinstalação e reinstalação será calculado de acordo com Tabela de Preços constante no Anexo 2.1.

1.1.2.10 Não compreende objeto deste instrumento a prestação de serviços, pela **CONTRATADA**, relativos a suporte aos computadores.

1.1.2.11 Após a homologação prevista na Cláusula 3.3.3.4, a **CONTRATANTE** deverá providenciar a instalação das novas versões dos Softwares disponibilizadas pela **CONTRATADA** em todas as unidades, dentro do prazo estabelecido no cronograma de implantação da **CONTRATADA**, que não poderá exceder a atualização de todas as Unidades pelo prazo máximo de 6

(seis) meses após homologado, sob pena da CONTRATADA deixar de responder pelos Níveis de Serviços ou SLA previstos pelo Anexo 1.1.2.1 para os Softwares não atualizados.

1.1.3 Prestação de Serviços de Desenvolvimento dos Softwares

1.1.3.1 A CONTRATADA prestará, ainda, serviços de melhoria e adaptação dos Softwares com o desenvolvimento de alterações e novas funcionalidades dos Softwares de modo a otimizar a prestação de Serviços, sempre que assim requerido pela CONTRATANTE, com vistas ao atendimento de solicitações requisitadas pela mesma.

1.1.3.2 A prestação de Serviços de Desenvolvimento abrange os Softwares relacionados no Anexo 1.1.1.1, que poderá ser alterado de tempos em tempos na forma da Cláusula 1.1.1.1.

1.1.3.3 A remuneração pelos Serviços de Desenvolvimento de alterações e novas funcionalidades ocorrerá mediante o cômputo das horas técnicas despendidas pelo pessoal da CONTRATADA no desenvolvimento, na forma da Cláusula 2 deste Contrato.

1.1.3.4 As partes irão definir, em conjunto, o cronograma de desenvolvimento e implementação das melhorias.

2 REMUNERAÇÃO

2.1 Durante o período de vigência do presente contrato, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelos Serviços e pelos Serviços Acessórios de Suporte Técnico e Desenvolvimento dos Softwares, conforme tabela de preços ("Tabela de Preços") constante no Anexo 2.1.

2.1.1 Durante o período de vigência do presente contrato a CONTRATANTE pagará mensalmente à CONTRATADA R\$ 4.414,79 (quatro mil, quatrocentos e catorze reais e setenta e nove centavos) que contemplará:

- (i) a remuneração pelos Serviços prestados por meio dos Softwares disponibilizados para a CONTRATANTE em regime de comodato, conforme indicados no Anexo 1.1.1.1; e
- (ii) a remuneração por um pacote total de 20hs (vinte horas) mensais, não cumulativas, para a prestação de serviços de Desenvolvimento que poderão ser utilizadas para todas os Softwares indicados no Anexo 1.1.1.1 ("Desenvolvimento") e 80hs (oitenta horas) mensais, não cumulativas, para a prestação de serviços de Suporte técnico que poderão ser utilizadas para todos os Softwares indicados no Anexo 1.1.1.1 ("Suporte Técnico").

2.1.2 Além do disposto nos itens 2.1 e 2.1.1 acima, para os serviços listados abaixo, os valores cobrados serão os constantes do Anexo 2.1 do Contrato:

- (i) eventuais reinstalações dos Softwares;
- (ii) eventuais treinamentos adicionais
- (iii) eventuais desenvolvimentos;
- (iv) eventuais desinstalações;
- (v) eventuais Horas Técnicas Extraordinárias;
- (vi) eventuais despesas incorridas para execução dos Serviços de Suporte Técnico e de Desenvolvimento.

2.1.3 As Partes poderão contratar novo pacote de horas para a prestação de serviços de Suporte Técnico e de Desenvolvimento mediante a assinatura de Termo Aditivo Contratual.

2.1.4 Caso as 20 (vinte) horas mensais referentes à prestação de serviços de Desenvolvimento previstas pela Cláusula 2.1.1(ii) sejam ultrapassadas, será cobrado o valor indicado na Tabela de Preços do Anexo 2.1 por hora trabalhada no período comercial compreendido entre às 08:00hs (oito horas) às 18:00hs (dezoito horas) de segunda a sexta-feira ("Hora de Desenvolvimento"). Caso as 80 (oitenta) horas mensais referentes à prestação de serviços de Suporte técnico previstas pela Cláusula 2.1.1(ii) sejam ultrapassadas, será cobrado o valor indicado na Tabela de Preços do Anexo 2.1 por hora trabalhada no período comercial compreendido entre às 08:00hs (oito horas) às 18:00hs (dezoito horas) de segunda a sexta-feira ("Hora Serviço Suporte Técnico").

2.1.5 O Preço de Suporte Técnico e de Desenvolvimento independe da efetiva utilização das horas técnicas disponibilizadas pela CONTRATADA. As horas-técnicas não utilizadas no mês em que foram creditadas não serão aproveitadas nos meses subsequentes.

2.1.6 Excepcionalmente, caso a não utilização de determinado número de horas seja motivada por falta de recursos da CONTRATADA, serão estas horas somadas às horas creditadas no mês subsequente.

2.1.7 Caso a CONTRATANTE solicite prestação de serviços de Suporte Técnico ou Desenvolvimento fora do horário comercial compreendido entre às 08:00hs (oito horas) às 18:00hs (dezoito horas) de segunda a sexta-feira, será cobrado o valor indicado na Tabela de Preços do Anexo 2.1 por hora técnica trabalhada no período extraordinário ("Hora Técnica Extraordinária"), independente de utilização do pacote de horas para a prestação de Suporte técnico e Desenvolvimento conforme clausula 2.1.1(ii).

2.2 A cada nova contratação de prestação de Serviços com a instalação e comodato de Softwares serão cobrados os valores indicados na Tabela de Preços do Anexo 2.1, em parcela única, observando, conforme previsto pela Cláusula 1.1.1.1, o procedimento de assinatura de Termo Aditivo.

- 2.3 Para a prestação de serviços de reinstalação e/ou desinstalação de um Software em outra unidade da CONTRATANTE será cobrado o valor da Hora Técnica Ordinária por hora trabalhada, independente do pagamento do Preço de Suporte Técnico e Desenvolvimento.
- 2.4 Ao final de cada mês, será encaminhado à CONTRATANTE relatório com discriminação de (i) Preços pelos Serviços prestados por meio dos Softwares disponibilizados para a CONTRATANTE em regime de comodato; (ii) horas técnicas trabalhadas, assim como as contempladas no Preço de Suporte Técnico e de Desenvolvimento, segregando as horas gastas para os Serviços de Suporte Técnico e para os Serviços de Desenvolvimento; (iii) eventuais Horas Técnicas Ordinárias que ultrapassem o total das **100hs (cem horas)** mensais contratadas como contempladas no Preço de Suporte Técnico e de Desenvolvimento conforme cláusula 2.1.1(i); (iv) eventuais Horas Técnicas Extraordinárias e (v) eventuais despesas incorridas para execução dos Serviços de Suporte Técnico e de Desenvolvimento.
- 2.5 Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados até o dia 10 (dez) do mês vigente, os pagamentos serão realizados no dia 17 (dezesete) do mês subsequente e para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados entre os dias 11 (onze) e 25 (vinte e cinco) do mês vigente, o pagamento se dará no dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente e que não serão aceitos boletos bancários ou notas fiscais enviados no período compreendido entre o dia 26 (vinte e seis) e o último dia do mês vigente.
- 2.6 O pagamento do Preço deverá ser feito de acordo com a fatura emitida pela CONTRATADA e encaminhada ao endereço da CONTRATANTE constante no preâmbulo do presente Contrato até o último dia do mês base de pagamento. Caso a CONTRATADA não envie a fatura até o último dia do mês base de pagamento, a referida fatura será considerada como recebida no mês subsequente e então processada para pagamento somente no mês posterior.
- 2.7 Os comprovantes bancários de pagamento valerão como prova de pagamento, operando-se automaticamente a mais ampla, geral, rasa, irretratável e irrevogável quitação dos valores por elas representados, assim que ocorrida a respectiva compensação bancária de acordo com nota fiscal do mês corrente.
- 2.8 A CONTRATADA não poderá ceder, securitizar ou descontar duplicatas com base nos créditos decorrentes deste Contrato.
- 2.9 A CONTRATANTE, desde que expressamente autorizada pela CONTRATADA, poderá compensar quaisquer quantias a ela devidas pela CONTRATADA com pagamentos do Preço devido à CONTRATADA. No caso de descumprimento das obrigações da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá interromper, total ou

parcialmente, os pagamentos do Preço, até que o aludido descumprimento seja sanado pela CONTRATADA.

3 OBRIGAÇÕES ACESSÓRIAS DAS PARTES

3.1 Responsabilidade pela infraestrutura para instalação dos Softwares:

3.1.1 A CONTRATANTE é responsável pela disponibilização da infraestrutura de rede, elétrica, periféricos, computadores e sistemas básicos e operacionais obrigatórios para a instalação dos Softwares.

3.1.2 A CONTRATADA não é responsável pela instalação de nenhum hardware, periférico ou software, além dos Softwares especificados no presente contrato.

3.2 Forma de atendimento para a prestação dos Serviços de Suporte Técnico:

3.2.1 Os Serviços de Suporte Técnico serão prestados por telefone ou acesso remoto. Caso não seja possível a realização dos Serviços de Suporte Técnico por acesso remoto por razões não atribuíveis à CONTRATADA, sendo necessário o deslocamento físico de técnico até as unidades da CONTRATANTE, e desde que autorizado pela CONTRATANTE, serão cobradas, além da hora-técnica de suporte, as despesas relativas a transporte, estacionamento, pedágio, alimentação e hospedagem para a equipe de suporte.

3.2.2 A CONTRATANTE poderá contratar terceiros para a prestação de serviços de suporte técnicos aos produtos da CONTRATADA desde que o contrato seja rescindido com a CONTRATADA e somente para os Softwares que eventualmente tenham sido adquiridos pela CONTRATANTE.

3.2.3 A CONTRATANTE, ou o terceiro, não poderão ter acesso ao código fonte da CONTRATADA. Durante a vigência do contrato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, não será autorizado a manutenção ou suporte técnico por terceiros bem como desenvolvimento, que não sejam previamente autorizados pela CONTRATADA.

3.2.4 O cômputo da distância total percorrida iniciará-se e terminará na sede da CONTRATADA.

3.2.5 Às despesas com transporte aplicar-se-á o valor de R\$ 1,00 (um real) por quilometro rodado.



- 3.2.6 Às despesas com alimentação fica estabelecido o valor de R\$ 18,00 (dezoito reais) por refeição, por pessoa, com despesas de alimentação, limitadas a 3 refeições diárias, desde que não estejam contempladas na diária do hotel.
- 3.2.7 Às despesas com hospedagem fica estabelecido o valor entre R\$ 150,00 (cento e cinquenta) e R\$ 200,00 (duzentos reais) por dia de estadia, por pessoa.
- 3.2.7.1.1 A hora-técnica será computada a partir do início do atendimento do chamado ou, quando necessário, a partir da saída do técnico para atendimento do chamado.
- 3.3 Qualquer solicitação, pela CONTRATANTE, de desenvolvimento e/ou de testes, deverá gerar documento assinado pelo responsável operacional da contratante, que será responsável pelo fluxo das informações dentro de todos os setores da CONTRATANTE.
- 3.3.1 Ocorrida a solicitação nos termos da Cláusula 2.1.2 e seguintes, o pedido de solicitação dos serviços de desenvolvimento e de aprovação do orçamento deverá ser assinado pelos responsáveis operacionais de ambas as PARTES.
- 3.3.2 O responsável operacional da CONTRATANTE deverá homologar expressamente as alterações realizadas no Software.
- 3.3.3 Qualquer alteração solicitada pela CONTRATANTE depois de homologada pela mesma, somente será considerada válida e contabilizada no Anexo 1.1.2.1 – Acordo de Nível de Serviço ou SLA após 60 (sessenta) dias a contar da homologação.
- 3.3.3.1 A CONTRATANTE, somente para a nova funcionalidade do Software desenvolvida pela CONTRATADA a pedido da CONTRATANTE, ficará sujeita a integração após 60 (sessenta) dias contados da homologação no SLA. A CONTRATADA deverá garantir o mesmo nível de SLA para demais funcionalidades do Software. Em caso de alteração solicitada pela CONTRATANTE impactar no Software como um todo, na hipótese de indisponibilidade dentro do período de 60 (sessenta) dias da data da homologação, a CONTRATADA se obriga a retomar para a versão anterior, ficando sujeita ao SLA original.
- 3.3.3.2 Após 60 (sessenta) dias, qualquer correção, será cobrado conforme Anexo 2.1.
- 3.3.3.3 A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar Equipe de TI para testar e homologar a solicitações feitas pela mesma, bem como deverá criar um ambiente de homologação similar ao de produção, para que não impacte no ambiente real enquanto perdurarem as fases de testes.

3.3.3.4 Novas atualizações no Software que sofrerem atualização por solicitação da CONTRATANTE somente serão realizadas mediante termo informando que a versão está homologada.

3.3.3.5 A CONTRATADA não poderá ser responsável por qualquer dano, ou problema causado no software, uma vez que a CONTRATANTE homologou as alterações no fluxo ou funcionalidades do produto solicitadas.

3.3.3.6 Qualquer alteração no software depois de homologado deverá entrar no cronograma informado pela CONTRATADA que não poderá ser menor que o período de 15 dias úteis, e será orçado o valor da hora técnica destas modificações.

3.4 Modificações nos Softwares:

3.4.1 É vedada à CONTRATANTE ou qualquer outra pessoa física ou jurídica promover mudanças nos Softwares, visando ampliá-lo ou atualizá-lo, no seu exclusivo interesse, comprometendo-se a CONTRATADA a incluir atualizações dos Softwares, sendo esta a responsável pelas modificações que vierem a ser introduzidas.

3.4.2 Qualquer modificação nas configurações dos Softwares que não seja realizada pela CONTRATADA ou pessoa por ela indicada, sujeitará a FIDI a multa da Cláusula 7.1 (Penalidade geral do contrato de R\$ 12.000,00).

3.5 Técnico responsável:

3.5.1 A CONTRATANTE se compromete a nomear um técnico responsável que integre seu quadro de funcionários para zelar e manusear os Softwares e os equipamentos descritos no objeto do Contrato. Referido técnico será treinado pela CONTRATADA e também será a pessoa que realizará o contato para solicitação de assistência técnica.

3.6 Proteção aos direitos autorais:

3.6.1 Aplicam-se aos Softwares as normas constantes da Lei 9.609/98, inclusive em relação às condutas penais descritas em seu art. 12, sem prejuízo da indenização por danos derivados do desrespeito aos direitos autorais detidos pela CONTRATADA, incluindo os decorrentes da distribuição de cópias não autorizadas dos Softwares.

3.6.2 Os direitos autorais dos Softwares não são objeto do presente contrato, que permanecem de propriedade da CONTRATADA.

3.7 Cessão dos Softwares:

3.7.1 É vedada a cessão, a título gratuito ou oneroso, dos Softwares pela CONTRATANTE a outra pessoa, física ou jurídica, nacional ou estrangeira,

integrante ou não do mesmo grupo econômico, sendo irrelevante a atividade pela mesma desenvolvida.

3.8 Garantias:

3.8.1 A CONTRATADA garante que o Software funcionará em conformidade com as suas Especificações mínimas Técnicas e Funcionalidades, desde que o ambiente tecnológico da CONTRATANTE seja compatível com as especificações mínimas técnicas para o funcionamento do Software, indicadas pela CONTRATADA no Anexo 3.8.1 ("Garantia").

3.8.2 A CONTRATADA não será responsabilizada por restrições à funcionalidade dos Softwares quando estas derivarem de programa externo (vírus) ou por falha em sua operação.

3.9 Responsabilidade:

3.9.1 As Partes deverão defender, preservar e indenizar a outra Parte por qualquer perda ou responsabilidade em que esta última incorra como resultado de qualquer descumprimento deste Contrato ou desconformidade do Software. As estipulações desta Cláusula permanecerão em vigor, mesmo em caso de término deste Contrato. As estipulações desta cláusula permanecerão em vigor, até 2 (dois) anos o término deste contrato.

3.10 Implantação de novos Softwares disponibilizados em regime de comodato:

3.10.1 A implantação de novos Softwares em regime de comodato e abrangidos no presente Contrato deverá ser acompanhada e validada por um profissional da CONTRATADA e será remunerada de acordo com o previsto na Cláusula 2.2.

3.10.2 Compreende-se uma implantação de um novo Software em regime de comodato, uma instalação de Software em uma nova unidade da CONTRATANTE, ou, a instalação de um novo produto (Software) em uma unidade que já existem outros Softwares da CONTRATADA.

3.11 Bugs:

3.11.1 A resolução de "bugs" será feita pela CONTRATADA sem a cobrança de valores à CONTRATANTE durante o processo de homologação do software ou desconto do banco de horas previsto na Cláusula 2.1.1(ii).

3.11.2 A CONTRATANTE, não pagará pela correção dos bugs encontrados durante período de homologação. Após o período de homologação se encontrado problema no software será orçado valor conforme Anexo 2.1.

3.11.2.1 A EPEOPLE garante o reparo não oneroso dos bugs nos softwares somente até 60 (sessenta) dias ou aviso do termino de homologação;

3.11.3 A contratante se responsabilizará por analisar, documentar e homologar novos fluxos de trabalho no caso de novos desenvolvimentos, onde será gerado novo documento de homologação, e essa versão entrará no SLA após 60 (sessenta) dias.

3.12 Obrigações da CONTRATADA:

3.12.1 A CONTRATADA fornecerá Softwares em regime de comodato com ativação via código de segurança com prazo determinado com limite de expiração.

3.12.2 Quando do término do presente contrato, os Softwares disponibilizados em regime de comodato serão automaticamente desinstalados, de acordo com o Anexo 2.1.

3.13 Informações e dados no Banco de Dados:

3.13.1 As informações e dados inseridos pela CONTRATANTE no banco de dados dos Softwares, bem como os dados gerados pela utilização do Software nos termos deste Contrato, dispostas no presente contrato são de propriedade da CONTRATANTE. O acesso às informações disponíveis no banco de dados da CONTRATANTE somente será realizado pela CONTRATADA através de documento de autorização em ambiente *in loco* ou ambiente remoto fornecido pela CONTRATANTE que impossibilite a cópia dos mesmos, e não poderão ser compartilhadas ou de qualquer outra forma divulgadas pela CONTRATADA, sob pena de pagamento de multa no valor de R\$ 14.754,00 (catorze mil, setecentos e cinquenta e quatro reais).

3.13.2 É de responsabilidade da CONTRATANTE a criptografia do banco de dados bem como a liberação de chave de acesso temporária para que a CONTRATADA possa acessar o banco de dados. A CONTRATANTE deverá fornecer acesso VPN, sem a possibilidade cópia de dados, devendo essa ser apenas sob autorização assinada e carimbada pela CONTRATANTE.

3.13.3 A CONTRATADA, não se responsabilizará por danos que possam ocorrer no banco de dados da FIDI após a finalização do acesso.

3.14 Desinstalação dos Softwares:

3.14.1 Quando do término do presente contrato, os Softwares disponibilizados em regime de comodato serão automaticamente desinstaladas, de acordo com o Anexo 2.1.

4 VEDAÇÃO À CONCORRÊNCIA

4.1 Durante a vigência deste contrato a CONTRATANTE, ou outra pessoa jurídica a ela vinculada ou que venha a sucedê-la em razão de qualquer operação societária, não poderá iniciar o desenvolvimento, a produção ou serviços desenvolvidos, produzidos ou comercializados pela CONTRATADA, incluindo-se os produtos objeto do presente contrato, sem a autorização expressa desta. Em hipótese alguma a CONTRATANTE poderá comercializar os produtos que pertençam a CONTRATADA, ou seja, todos os produtos descritos no Anexo 1, bem como fazer qualquer alteração.

- 4.2 O descumprimento da obrigação prevista supra dará à CONTRATADA o direito de rescindir o contrato por justa causa, com incidência de multa, em desfavor da CONTRATANTE no valor de equivalente a 5 (cinco) vezes o valor do contrato.

5 TRANSFERÊNCIA DE SOFTWARES PELA CONTRATANTE

- 5.1 É vedado à CONTRATANTE proceder à transferência, a título gratuito ou oneroso, dos Softwares disponibilizados em regime de comodato, a outra pessoa jurídica ou pessoa física, integrante ou não do mesmo grupo econômico.
- 5.1.1 Esta vedação estende-se às pessoas, físicas ou jurídicas, que, de qualquer modo, passem as dispor dos direitos e obrigações previstos no presente instrumento de Contrato.
- 5.2 O descumprimento das obrigações previstas nesta cláusula dará à CONTRATADA o direito de rescindir o contrato por justa causa, com incidência da multa, em desfavor da CONTRATANTE, no valor equivalente a 12 (doze) meses do valor mensal do presente Contrato.

6 MULTA POR DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO

- 6.1 Em hipótese de descumprimento, por parte da CONTRATADA, das obrigações previstas no presente instrumento, salvo descumprimento dos níveis de SLA (Anexo 1.1.2.1) será devida, pela CONTRATADA em favor da CONTRATANTE, multa equivalente à multa por rescisão parcial da prestação dos Serviços com a exclusão de um Software, conforme prevista pela Cláusula 1.1.1.3 supra. Referido valor poderá ser abatido do valor mensal devido pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- 6.2 A constituição em mora será feita por meio de notificação extrajudicial, com especificação das obrigações não cumpridas e indicação de prazo mínimo de 30 (dias) para seu cumprimento, a partir de quando incidirá a multa prevista supra, caso não seja cumprida a obrigação no prazo assinalado.
- 6.3 Em caso de atraso no pagamento das parcelas mensais relativas à prestação de Serviços e Serviços Acessórios objeto do presente Contrato implica na incidência de multa de 2% (dois por cento) do saldo devedor atualizado pelo índice previsto neste Contrato, além de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês.

7 ALTERAÇÕES

- 7.1 Este contrato somente poderá ser alterado por meio de instrumento escrito, assinado pelas partes.

- 7.2 Nenhuma tolerância ao descumprimento das obrigações ajustadas no presente instrumento implica em novação do presente instrumento.
- 7.3 Para fins de comunicação entre as partes, incluindo-se o envio de notificações, consideram-se válidos os endereços constantes do preâmbulo do presente instrumento, comprometendo-se as partes a informar eventual alteração de seu endereço.

8 CONFIDENCIALIDADE

- 8.1 Cada parte obriga-se a manter confidencialidade a respeito de processos relativos às atividades profissionais desenvolvidas pela outra parte que tenham sido confiados para o cumprimento das obrigações ajustadas no presente contrato. A obrigação de confidencialidade deve ser mantida durante a vigência e até dois anos após a extinção do presente contrato.
- 8.1.1 Compreendem as informações a serem mantidas em confidencialidade nos termos da Cláusula 8.1 supra as informações pessoais de pacientes a serem mantidas no banco de dados da CONTRATANTE, com acesso pela CONTRATADA de acordo com o disposto na cláusula 3.13.
- 8.2 Não configura violação ao dever de confidencialidade a divulgação, direta ou por meio de material publicitário, de que as partes mantêm relação contratual, desde que não exista a revelação de condições negociais específicas.
- 8.3 Os direitos de propriedade intelectual de cada parte não são objeto do presente instrumento, de modo que nenhuma das partes está autorizada a aplicar em seus produtos/serviços as marcas/insígnias, registradas ou não, utilizadas pela outra parte, sem prévia autorização desta.
- 8.4 As partes obrigam-se a fazer com que seus representantes observem os termos da presente cláusula de confidencialidade, respondendo estes por ato praticados em violação à disposição contratual.

9 VIGÊNCIA E RESCISÃO

- 9.1 O presente Contrato tem prazo de vigência de 4 (quatro) anos ou 48 meses (quarenta e oito meses), a partir de sua assinatura.
- 9.2 O presente Contrato será automaticamente renovado pelo mesmo período previsto na Cláusula 9.1 supra ("Prazo de Renovação"), salvo se qualquer das Partes notificar a outra, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data do final do Prazo ou do Prazo de Renovação então em vigor, conforme o caso, informando a escolha da Parte notificante de não renovar o presente Contrato.

9.3 O contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das Partes, desde que comunicada à outra por notificação extrajudicial, nas hipóteses de:

- (i) Falência ou liquidação, recuperação judicial ou extrajudicial; ou
- (ii) No caso de permanência de inadimplemento de uma das Partes não sanado no prazo de 30 (trinta) dias contados da data em que a Parte for notificada a respeito, mediante o envio de notificação por escrito ficando a Parte infratora sujeita à multa equivalente prevista na Cláusula 6.1 deste Contrato.

9.4 Em caso de não pagamento das parcelas relativas à prestação de serviços objeto do contrato, nos prazos previstos neste contrato por 2 (dois) meses consecutivos, a CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério rescindir o presente instrumento e cobrar os valores ajustados a este título, com os acréscimos previsto no Cláusula 6.3 supra, além da multa prevista pela Cláusula 6.1 deste Contrato.

9.5 As Partes poderão resilir o presente Contrato, a qualquer tempo, mediante envio de notificação à outra parte com 180 (cento e oitenta) dias de antecedência do término da relação contratual ou, imediatamente, mediante o pagamento de multa de caráter compensatório no valor de R\$ 23.607,00 (vinte e três mil, seiscentos e sete reais), desde que não exista nenhum débito ou pendência entre as Partes.

9.6 Na hipótese da CONTRATANTE solicitar a rescisão parcial da prestação dos Serviços com a exclusão de um Software pela razão de ter rompido um dos contratos firmados com os clientes da CONTRATANTE, o valor mensal disposto na Cláusula 2.1.1 será recalculado. A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os valores referente as horas de instalação, desinstalação conforme Anexo 2.1.

10 REAJUSTE

10.1 Os valores serão monetariamente atualizados a cada período de 12 (doze) meses a contar da assinatura do presente instrumento, aplicando o IGPM como fator de correção monetária, ou outro índice que venha oficialmente substituí-lo, mediante termo aditivo entre as partes.

11 INEXISTÊNCIA DE SOCIEDADE



11.1 Este contrato não gera qualquer tipo de sociedade, personificada ou não, entre as partes, assim como não implica em fusão, incorporação ou sucessão de uma sociedade por outra.

12 INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

- 12.1 O presente Contrato não cria qualquer vínculo societário entre as partes contratantes, não induz a obrigações recíprocas além daquelas expressamente pactuadas neste Contrato e não enseja relação de emprego ou qualquer vínculo de natureza trabalhista ou previdenciário, de subordinação ou de dependência entre as partes ou seus prepostos, sócios, funcionários ou empregados.
- 12.2 As partes assumem a responsabilidade pelo recolhimento dos impostos que lhe são exigidos legalmente em razão da execução do presente instrumento, nos termos da legislação aplicável, e pelo pagamento de funcionários/empregados a elas subordinados, a que título for.
- 12.2.1 Caso uma das partes seja compelida a pagar qualquer importância, encargo ou indenização de responsabilidade da outra parte, na forma da Cláusula 12.1, por imposição de órgão ou repartição pública, Juízo ou Tribunal, a parte responsável pela pendência obriga-se a exonerar a outra parte e/ou ressarcir-la de eventuais valores despendidos.
- 12.3 Na hipótese de uma das partes ser autuada ou citada da instauração de procedimento administrativo ou judicial, em razão do não recolhimento de tributos incidentes na operação ora contratada de responsabilidade da outra parte e/ou em razão de não recolhimento de valores inerentes a relação empregatícia, deverá comunicar a outra parte no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, para que a parte responsável apresente defesa e contrate, às suas expensas, profissionais para acompanhar os processos.

13 PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

- 13.1 A CONTRATADA não exercitará influência imprópria ao executar as suas obrigações sob este Contrato, e não fará nenhum pagamento ou promessa para fazer qualquer pagamento de qualquer tipo, diretamente ou indiretamente, para qualquer empregado, representante, agente ou funcionário do governo, partido político ou candidato de um partido político, ou qualquer outro instrumento que faria a CONTRATADA violar qualquer lei aplicável.
- 13.2 A CONTRATADA indenizará a CONTRATANTE por quaisquer danos sofridos pela mesma que possam surgir da infração da CONTRATADA a quaisquer de suas obrigações no cumprimento das leis e regulamentos com referência à anti suborno e anticorrupção. A ignorância das leis e regulamentos pela CONTRATADA não afastará a mesma destas obrigações de indenização.
- 13.3 A EPEOPLE concorda que obedecerá à legislação local relativa à corrupção.

 
AS

14 ACORDO INTEGRAL

14.1 Este Contrato, uma vez firmado entre as Partes, constituirá compromisso irrevogável, irrevogável, incondicional e final entre as Partes, substituindo todos os contratos, entendimentos, compromissos, fac-símiles, cartas ou correspondências anteriores relacionadas à matéria tratada neste instrumento.

15 FORO

As partes elegem o foro da Comarca de São Paulo, do Estado de São Paulo, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer eventuais litígios oriundos do presente instrumento.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes e testemunhas abaixo designadas rubricam todas as páginas e, ao final, assinam o presente instrumento contratual em 2 vias de igual teor, obrigando-se a bem e fielmente cumprir o avençado, por si ou seus sucessores.

Alexandre Gonçalves Duarte
CPF: 148.933.148-97

São Paulo, 01 de agosto de 2015.

EPEOPLE SOLUÇÕES LTDA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO
IMAGEM - FIDI

Roberto Gomes Nogueira
CPF: 495.284.738-91
RG: 3.172.04

Marcos Idagawa
Diretor Adjunto
CPF: 128.388.838-08
RG: 24.348.940-7

TESTEMUNHAS:

1. Armin Spitz
Nome: Armin Spitz
RG: Superintendente de Tecnologia da Informação e Teleradiologia
CPF: Fundação Idi

2. Fabricio Venturelle Amorim
Nome: Fabricio Venturelle Amorim
RG: CPF: 021.996.809-83
CPF: CPF: 021.996.809-83

ANEXO 1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONALIDADES DOS SOFTWARES

PACS

PACS para hospitais é o sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens médicas para hospitais. Este Software abrange:

- EPACS SERVER: Servidor de Imagens geradas pelos equipamentos de radiologia, tais como: ultrassonografia, ressonância magnética, tomografia computadorizada, endoscopia, mamografia digital, radiografia digital e hemodinâmica.
- EPACS WORKSTATION: Sistema de software para gerenciamento, diagnóstico, laudo, impressão e arquivamento de imagens médicas.
- EPACS EFILE TRANSFER: Sistema de software utilizado para transferência de imagens médicas.
- EPACS WORKLIST: Sistema de lista de trabalho para os equipamentos que geram imagens médicas.
- EPACS GATEWAY: Sistema de gerenciamento de distribuição e documentação das imagens médicas.
- EPACS CAPTURE: Sistema de captura e conversão analógica-digital para equipamentos não DICOM (apenas o software).

CENTRAL DE PACS – telerradiologia: é o sistema de comunicação, armazenamento e distribuição de imagens médicas para a central de laudos da CONTRATANTE. Este Software abrange:

- EPACS WEB – Software para visualização exames de radiologia em formato jpg e laudos.

RIS

RIS é o Sistema CLINICONTROL utilizado para Cadastro de Pacientes, entrada de exames, guia de remessa, relatórios gerenciais e laudos.

Cadastro de Entrada dos pacientes, informando os dados cadastrais do mesmo, os procedimentos a serem realizados, o profissional solicitante e assinante, qual o setor, qual a origem. A Matrícula é gerada automaticamente concatenando o número da Unidade.

Na digitação do laudo é utilizado um cadastro de códigos contendo frases chamadas de laudário. Esses códigos agilizam e muito a digitação de um laudo. Ao digitar um laudo, seu status é alterado para "Pendente". Também é possível assinar eletronicamente o laudo, validando com login/senha o profissional assinante, caso seja assinado o status ficará como assinado.

Na pesquisa de atendimentos, existem vários filtros como, Unidade, Grupo da Unidade (Estado, Prefeitura), Data/Hora de Entrada/Exame/Saída, Nome/Prontuário do Paciente, Modalidade, Especialidade, Procedimento, Situação, Profissional Assinante/Solicitante, Matrícula, dentre outros. Com esses filtros é possível tirar várias informações do sistema e imprimir.

Através da pesquisa tem várias opções (botão direito do mouse), como Cadastro do Paciente, abrir o Laudo, salvar o Laudo em PDF, Enviar Laudo por E-mail, Visualizar Imagens no EPACS (caso esteja habilitado).

Ao dar um duplo click sobre o exame o sistema abre uma tela contendo varias informações referentes ao atendimento e ao procedimento.

No questionário de Mamografia, tem vários itens a ser selecionado, de forma fácil e ágio.

A Saída de Exames (no caso da Central) é feita manualmente, matrícula por matrícula, alterando o Status para Concluído. Nesta mesma tela é feita a saída para exames Re-convocados. Ao finalizar a saída, é impresso um relatório.

Na tela de relatórios de atendimentos, é possível emitir diversos relatórios como:

- Detalhado/Especialidade/Paciente
- Detalhado/Unidade /Paciente
- Prazo de Entrega Consolidado
- Exames para Assinatura por Médico
- Listagem de Pacientes
- Folha para Laudo (digitação)
- Mamografias Realizadas (informando se o questionário foi digitado)
- Estatísticas para Mamografia
- Produtividade Total (por Unidade)
- Produtividade Total por Médico (e Unidade)
- Produtividade dos Operadores (Detalhado/Resumo)

Para todos os relatórios tem a opção de Impressão ou salvar em um arquivo Excel.

Para todos os relatórios (exceto Produtividade dos Operadores), tem vários filtros, como, Unidade, Grupo da Unidade (Estado, Prefeitura), Situação, Setor, Modalidade, Especialidade, Procedimento, Profissional Assinante/Solicitante, Origem, Data/Hora de Entrada/Exame/Saída, dentre outros.

Na Importação de Exames (para a Central), tem duas formas de importar um arquivo, a primeira é arquivos do CliniControl (gerados nas unidades). A grande vantagem dessa forma de importação é que nesse arquivo vem as principais informações cadastrais do Paciente, Atendimento, Procedimentos, o questionário de mamografia (caso tenha sido digitado), e até mesmo o laudo (caso tenha sido digitado). Com esta forma, não é possível a alteração de nenhuma informação, apenas após a conclusão da importação.

A segunda forma de importação é de um arquivo padronizado em Excel. Nesta forma é possível alterar qualquer informação do arquivo.

Na Geração do Arquivo de Produção (faturamento), é feito por um período entre datas de Exames (atualmente utilizado do dia 01 até o último dia). Neste arquivo é gravado todos os exames e salvo em dois arquivos, um para o Faturamento e o outro é um resumo em PDF, este mesmo PDF é impresso automaticamente.

No cadastro de Profissionais, tem varias campos para cadastro como CRM, CPF, Tipo de Profissional (Médico, Técnico, Atendente, dentre outros). Nesta mesma tela também se define o nome de usuário/senha e grupo de permissão para acesso ao sistema (caso seja permitido).

No cadastro de Serviços/Procedimentos, é possível cadastrar as Modalidades, Especialidades e os Procedimentos. Tem a opção de habilitar a Modalidade para o Worklist, bastando selecionar o campo Modalidade.

RIS para hospitais: é o sistema Clinicontrol utilizado para cadastro de pacientes, entrada de exames, guia de remessa, relatórios gerenciais e laudos para hospitais. Não há limite de Softwares RIS para hospitais por hospital.

RIS para unidades de saúde: é o sistema Clinicontrol utilizado para cadastro de pacientes, entrada de exames, guia de remessa, relatórios gerenciais e laudos para unidades de saúde. O RIS para unidades de saúde está limitado em até 5 (cinco) Softwares por unidade de saúde.

Central de RIS: é o sistema Clinicontrol utilizado para cadastro de pacientes, entrada de exames, guia de remessa, relatórios gerenciais e laudos para a Central de Laudos da CONTRATANTE.

ANEXO 1.1.1.1 – DESCRIÇÃO DOS SOFTWARES EM COMODATO:

(i) Relação dos Softwares em Comodato:

SES – GOIAS – CNPJ nº 55.401.178/0011-08

item	Tipo	UNIDADE	Clinicontrol	EPACS
1	SES – GOIAS	Goiás – HUGO	1	1,00
2	SES – GOIAS	Goiás – HMI	1	-
3	SES – GOIAS	Goiás – HDT	1	-
4	SES – GOIAS	Goiás – HGG	1	-
5	SES – GOIAS	Goiás – HUAPA	1	-
6	SES – GOIAS	Goiás – HUGOL	1	-
		TOTAL	4.414,79	



**ANEXO 1.1.1.2 – MODELO DE TERMO ADITIVO PARA
INCLUSÃO/EXCLUSÃO DE SOFTWARES EM REGIME DE COMODATO**

[--]º ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

De um lado:

(i) EPEOPLE SOLUÇÕES LTDA, doravante designada **CONTRATADA**, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ sob o nº 03.693.940/0001-00, com sede na Rua dos Ilhéus, 46, sala 706, bairro centro, cidade Florianópolis / SC, neste ato representada na forma do seu Contrato Social;

De outro lado:

(ii) **XXXXXX**, doravante designada **CONTRATANTE**, fundação de direito privado, **XXXXXX**, regida de acordo com os princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade, Organização social do Município de São Paulo, inscrita no CNPJ sob **XXXXXX**, com sua sede na **XXXXXX – CEP XXXXX – XXXXX**, neste ato representada de acordo com seu Estatuto;

CONTRATADA e CONTRATANTE, doravante referidas isoladamente como “Parte” e em conjunto como “Partes”;

RESOLVEM, as Partes, de comum acordo, celebrar este [--]º Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços (“[--]º Aditivo”), conforme as seguintes cláusulas e condições:

1.1. As Partes, de comum acordo, resolvem aditar o Contrato para incluir novos Softwares em regime de comodato em novos endereços de instalação, pela vigência e valor mensal indicados abaixo:

Relação de Softwares			
#	Descrição do Software	Endereço de Instalação	Prazo de Vigência
1.			
2.			
3.			

1.2. Em razão das alterações indicadas acima, as Partes resolvem consolidar a redação do ANEXO 2 ao Contrato, o qual passa a vigorar com a seguinte nova redação:

Relação de Softwares			
#	Descrição do Software	Endereço de Instalação	Prazo de Vigência
1.			
2.			
3.			

1.3. As Partes ratificam todas as demais cláusulas do Contrato, as quais permanecem vigentes e inalteradas, na medida em que não tenham sido expressamente modificadas por este Aditivo.

1.4. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para se dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos do presente instrumento.


E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.


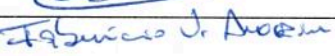
São Paulo, [] de [] de 2015


EPEOPLE SOLUÇÕES LTDA

XXX- CONTRATANTE

TESTEMUNHAS:

1. 
Nome: Armin Zingales
RG: Superintendente de Tecnologia da Informação e Teleradiologia
CPF: Fundação IDI

2. 
Nome: Fabricio Venturille Amorim
RG: 
CPF: 021.996.809-83



Anexo 1.1.2.1 - Acordo de Nível de Serviço ou SLA

Para efeito do presente Contrato denomina-se acordo de nível de serviço ou SLA (*Service Level Agreement*), o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela CONTRATADA.

1. A CONTRATADA prestará os Serviços de Suporte Técnico usando metodologias padrão de mercado para definição de metas de nível de serviço, severidade e fases de resolução e tempos de resposta, como abaixo descritas;
- 1.1. A severidade de um problema determina o impacto que está ocorrendo em um cliente. Como uma regra geral, as seguintes definições são usadas:

Severidade	Descrição
1 - Alta	Problema que provoca a falha total do Software ou perda irreversível da informação. O Software encontra-se inutilizável para operação no ambiente de produção das centrais de laudos ou das unidades hospitalares conforme anexo.
2 - Média	Problema que provoca instabilidade em todo o Software ou de parte significativa. O Software é utilizável, entretanto, o problema inviabiliza parcialmente a operação do ambiente de produção.
3 - Baixa	Problema que provoca falha de aspectos não críticos do Software ou para a qual já foi identificada uma solução, ou ainda que, provocando apenas uma ligeira instabilidade, o Software seja utilizável em operação. Este tipo de problema não causa impacto imediato no negócio e cuja solução pode ser agendada com o usuário. Incidentes relacionados à versão do Software utilizada para treinamentos, simulações e outros fins, e que não seja o ambiente principal ou o de produção. Também se encaixam nesta severidade as solicitações de suporte ao usuário ou manutenções preventivas.

OBS:

- A Resolução do prazo para Severidade Alta pela contratada, ocorrerá, se realmente for comprovado falha da mesma.
Ex.: como bug no sistema, como liberação da versão e atualização sem passar pelo ambiente de teste, corrupção de banco de dados, por falha de infraestrutura, caso alguns desses elementos ocorram não poderá ser de responsabilidade da CONTRATADA.

1.2. Prazos de Atendimento:

Severidade	Prazo de resposta	Prazo de resolução	Posicionamento até a resolução
1 - Alta	2 horas	8 horas úteis	A cada 2 horas úteis
2 - Média	4 horas	16 horas úteis	A cada 4 horas úteis
3 - Baixa	8 horas	48 horas úteis	Conforme necessário

Prazo de resposta:

A resposta deve ser feita via e-mail e telefone, se possível também presencial.

Prazo de resolução:

A resolução pode ser definida como contorno, paliativo ou solução definitiva.

Os Prazos de Atendimento começam a contar da abertura do chamado pela CONTRATANTE, considerando que o chamado ocorreu dentro do horário normal de atendimento da CONTRATADA (dias úteis das 08h00min às 18h00min).

1.1. A prestação de serviços de Suporte Técnico ou Desenvolvimento no horário comercial compreendido entre às 08:00hs (oito horas) às 18:00hs (dezoito horas).

1.2. O procedimento de abertura de suporte técnico deverá ser realizado pelo canal específico oferecido pela CONTRATADA, de acordo com o descrito abaixo:

1.2.1. A CONTRATADA criará login e senha para os responsáveis da equipe de TI e os responsáveis técnicos da CONTRATANTE;

1.2.2. A CONTRATANTE deverá acessar no canal

<https://desk.ms/usuarios/epeople/> para abertura do chamado;

1.2.3. A CONTRATANTE receberá um número de protocolo para acompanhar o chamado técnico.

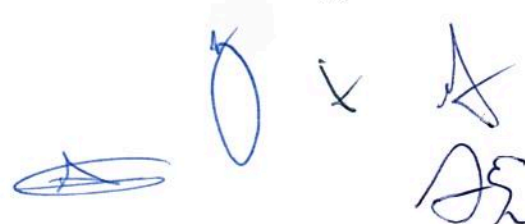
1.2.4. A CONTRATANTE terá acesso a um relatório das ocorrências relativas ao Suporte Técnico ou Desenvolvimento e o cumprimento do SLA previstos neste Anexo mediante o acesso ao canal **<https://desk.ms/usuarios/epeople/>**, ou, outro canal informado pela CONTRATADA.

1.2.5. A CONTRATANTE será única e responsável pela liberação da ferramenta para acesso remoto da CONTRATADA.

1.2.6. A CONTRATANTE é a responsável pelo meio de comunicação disponibilizado a CONTRATADA.

1.2.7. As despesas de alimentação, estadia e deslocamento são de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.2.8. A CONTRATANTE poderá remanejar os Softwares em outras Unidades desde que as mesmas sejam desinstaladas do local de origem. O custo para desinstalação e reinstalação será calculado de acordo com Tabela de Preços constante no Anexo 2.1.



1.3. Catálogo de Serviços

Segue abaixo, a listagem de serviços prestados pelo departamento de suporte técnico, denominado Catálogo de Serviços. O atendimento dos serviços identificados por um asterisco está condicionado à permissão de acesso, remoto ou presencial, aos servidores onde estão instalados o Software.

Serviços	Conceito	Ambiente	SLA de Resposta
Atendimento a dúvidas	Refere-se ao atendimento decorrente de dúvidas sobre o funcionamento do Software	Produção	Sim
Manutenção Corretiva *	Manutenção corretiva do Software. O serviço de manutenção corretiva visa a identificar e recuperar erros, defeitos ou problemas apresentados pelo Software, não estendido a infraestrutura.	Produção	Sim
Configurações e parametrizações *	Alterações nas configurações e parametrizações da Software.	Produção	Sim
Infraestrutura - Atendimento a dúvidas *	Refere-se ao atendimento decorrente de dúvidas sobre as configurações dos servidores onde estão instalados a aplicação e o banco de dados do Software.	Produção	Sim
Atualização de imagens institucionais *	Refere-se a substituição das imagens institucionais apresentadas no Software, por novas imagens disponibilizadas pela Parte Contratante.	Produção	Sim
Solicitação de informações sobre os registros na base de dados	Disponibilizações de informações legais, referentes a registros unitários na base de dados do Software, por solicitação da Parte Contratante.	Produção	Sim





2. Com base no presente SLA (*Service Level Agreement*), a CONTRATADA garante que os Softwares irão operar em condições plenas ao longo de 98% (noventa e oito por cento) das horas em cada mês ("Nível de Serviço Mínimo Mensal"). O referido percentual se aplica apenas à falhas do tipo severidade ALTA.
3. No caso de não atingimento do acordo de Nível de Serviço Mínimo Mensal proposto pela CONTRATADA, a CONTRATADA incorrerá nas multas abaixo estipuladas, a cada ocorrência do não atingimento do acordo do Nível de Serviços Mínimo, sem prejuízo do dever de compensar as perdas e danos incorridos pela CONTRATANTE:

Item Garantido	Multa
98% das horas em cada mês	R\$ 20,00 (vinte reais) por hora e por unidade que ultrapassa a SLA de 98% por mês em chamados de severidade alta e causado pela contratada.

4. A CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação de serviços ocasionadas, em outras, por:
- (i) Caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus, eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela CONTRATANTE;
 - (ii) Imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da CONTRATANTE;
 - (iii) Falhas ou vícios nos equipamentos da CONTRATANTE e/ou irregularidades na operação pela CONTRATANTE; e
 - (iv) Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pela CONTRATANTE junto a terceiros.

Serviços controlados pelo Poder Público ou seus agentes:

5. Quando houver descumprimento reiterado do SLA por severidade Alta e que impacte na inutilização do sistema por parte da FIDI (três meses em seguida), poderá a FIDI optar por rescindir o contrato, desde que esse seja comprovado por ambas as partes (CONTRATANTE E CONTRATADA).

ANEXO 2.1 – TABELA DE PREÇOS

Serviços com a instalação e comodato de novos Softwares	Valor (Parcela única)
PACS	R\$ 36.000,00, por unidade.
RIS	R\$ 15.000,00, por unidade.
Central PACS/RIS	R\$ 51.000,00, por unidade.
Serviços suporte técnico	Valor
Treinamento adicional	R\$150,00/hora
Instalação	R\$150,00/hora
Reinstalação	R\$150,00/hora
Desinstalação	R\$150,00/hora
Hora técnica ordinária	R\$150,00/hora
Hora técnica extraordinária	R\$225,00/hora
Serviços de Desenvolvimento	Valor
Desenvolvimento ordinário	R\$180,00/hora
Desenvolvimento extraordinário	R\$270,00/hora

ANEXO 3.8.1 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA FUNCIONAMENTO DO SOFTWARE (RIS/PACS)

Especificação mínimas recomendáveis para servidores, estações de laudo, visualização e recepção

1) Servidor Central de Laudos PACS

Processador: Xeon Quad-Core
Memória: 32 GB
Disco Rígido: SAS 15K RAID1
Storage: SATA 3
Conexão de rede: GB
Sistema operacional: Windows Server 2008/2012 Standard 64Bits
Banco de dados: Firebird 2.5
Usuário com permissão de Administrador

2) Servidor Central de Laudos RIS



Processador: Xeon Quad-Core
Memória: 32 GB
Disco Rígido: SAS 15K RAID1
Storage: SATA 3
Conexão de rede: GB
Sistema operacional: Windows Server 2008/2012 Standard 64Bits
Banco de dados: Firebird 2.5
Usuário com permissão de Administrador

3) Servidor (Unidades de Saúde) PACS, RIS e Web

Processador: 2x Xeon Quad-Core
Memória: 32 GB
Disco Rígido: SAS 15K RAID1
Storage: SATA 3
Conexão de rede: GB
Sistema operacional: Windows Server 2008/2012 Standard 64Bits
Banco de dados: Firebird 2.5
Usuário com permissão de Administrador

4) Estação de laudo:

- Processador: i7
- Memória: 16 GB
- Placa de vídeo conforme indicação do fabricante do monitor
- Monitor de alta resolução de acordo com a modalidade que será visualizada
- Disco Rígido: SATA 3 RAID1
- Conexão de rede: GB
- Sistema operacional: Windows 7/8 64 Bits
- Banco de dados: Firebird 2.5



– Usuário com permissão de Administrador

5) Estação de visualização de imagens, recepção e administrativo:

- Processador: i3
- Memória: 4 GB
- Placa de vídeo onboard 128 MB
- Disco Rígido: SATA
- Conexão de rede: GB
- Sistema operacional: Windows 7/8 64 Bits
- Banco de dados: Firebird 2.5
- Usuário com permissão de Administrador

[Handwritten signatures and initials in blue ink]