

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO IMPAX

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado,

FIDI – Fundação Instituto de Pesquisa e Estudo de Diagnóstico por Imagem, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua dos Ingleses, 569, térreo, Bela Vista, inscrita no CNPJ sob nº 55.401.178/0001-36, neste ato representada de acordo com o seu Contrato Social, doravante simplesmente denominada “CONTRATANTE”; e, de outro lado,

AGFA HEALTHCARE BRASIL IMPORTAÇÃO E SERVIÇOS LTDA., com sede na cidade de São Paulo, estado de São Paulo, na Avenida Alexandre Dumas, 1711, Edifício Birmann 12, 3º andar, inscrita no CNPJ sob nº 09.032.626/0001-54, neste ato representada de acordo com o seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “Agfa” ou “CONTRATADA”;

CONSIDERANDO QUE:

- (i) Mediante um CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE EQUIPAMENTOS E LICENÇA DE USO DE SISTEMAS, firmado entre as partes em 23 de Janeiro de 2012, doravante denominado “Contrato de PACS”, a Contratante adquiriu o direito de licença da solução IMPAX da Agfa, solução que foi complementada com elementos de hardware e software, resultando na “Configuração Vigente”, a qual é detalhada no **Anexo A**, que constitui parte integrante do presente Contrato para todos os efeitos legais;
- (ii) A totalidade da configuração de hardware e software detalhada no **Anexo A**, incluindo hardware e licenças de PACS, e elementos miscelâneos, denominar-se-á, para efeitos do presente contrato, a “Plataforma IMPAX”;
- (iii) As partes pretendem regular as condições de prestação pela Agfa de determinados serviços relacionados à Plataforma IMPAX;

têm entre si justo e contratado o presente Contrato de Serviços de Suporte e Manutenção Impax (doravante “Contrato”), que será regido pelas seguintes cláusulas e condições:



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



CLÁUSULA PRIMEIRA: DEFINIÇÕES

Para os fins deste Contrato, termos específicos relacionados à natureza dos Serviços Impax a serem oferecidos terão os significados detalhados no **Anexo B**, o qual é considerado parte integrante do Contrato para todos os efeitos legais. Os termos específicos doravante utilizados, cujo significado é definido no referido anexo, sempre começarão com letra maiúscula.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DO CONTRATO

Sujeito aos termos e condições deste Contrato e particularmente em conformidade com o estabelecido nas suas cláusulas quarta e quinta, a Agfa (Licenciante de acordo com os termos do Contrato de PACS) obriga-se a oferecer à Contratante (Licenciado de acordo com os termos do Contrato de PACS), serviços de suporte, atualização e manejo de incidências associadas à Plataforma Impax instalada nas suas dependências. A Contratante, por sua vez, contrata os referidos serviços para manter a operação normal da Plataforma Impax. Os referidos serviços de suporte, atualização e manejo de incidências da Plataforma Impax doravante denominar-se-ão os “Serviços Impax”.

O nível de serviço e alcance dos mesmos é definido na cláusula terceira seguinte. A Contratante, por sua vez, obriga-se a pagar como preço pelos Serviços Impax os montantes indicados na cláusula quinta seguinte.

Existirão distintos níveis de Serviços Impax a serem oferecidos, dependendo do tipo de componentes envolvidos. Com o objeto de definir os serviços que se aplicam, se define os seguintes grupos de componentes da Plataforma Impax, todos detalhados no **Anexo C**:

Grupo 1 – Impax Core

Grupo 2 – Plataforma de Storage

Grupo 3 – Estações de Diagnóstico e de controle qualidade

Grupo 4 – Acessórios Impax

Para efeitos do presente contrato, os itens do **Anexo C** se denominarão a Plataforma Impax. Os níveis de Serviços Impax aplicáveis a Plataforma ficam definidos na cláusula terceira seguinte. O Contratante, por sua parte, se obriga a pagar os valores totais pelos Serviços Impax, conforme informados na cláusula quarta seguinte.

CLÁUSULA TERCEIRA: NÍVEIS DE SERVIÇO IMPAX A SEREM OFERECIDOS



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



A Agfa oferece a Contratante os níveis de Serviços Impax detalhados no **Anexo D**, cujo alcance para cada nível de serviço varia segundo o tipo de componente da Plataforma Impax.

As atividades específicas associadas aos serviços acima indicado estão descritas no **Anexo E**.

Os tempos de resposta diante incidências de serviços variarão de acordo ao componente da Plataforma Impax e segundo o nível de severidade, que se detalha no **Anexo F**.

Serviços adicionais aos detalhados no **Anexo D**, não incluídos no presente Contrato, consideram-se "Serviços Out-of-Scope" e estarão sujeitos a um pagamento adicional pela Contratante. A Agfa poderá cotá-los sujeito à sua disponibilidade de recursos e, se a cotação for aceita pela Contratante, esta deverá realizar os pagamentos adicionais detalhados na respectiva cotação. Os detalhes dos serviços considerados "Out-of-Scope" são definidos no **Anexo G**.

CLÁUSULA QUARTA: PREÇO DO CONTRATO DE SUPORTE

- 4.1. O preço dos Serviços Impax objeto do presente Contrato é determinado pela somatória dos preços unitários de manutenção de cada componente que forma a Plataforma Impax, os quais serão reajustados anualmente, de acordo com o índice do IGP-M/FGV, pela sua variação positiva. O preço unitário dos Serviços Impax se expressa como um montante mensal em Reais líquidos por tipo de componente e varia segundo o nível de serviço oferecido para cada tipo de componente.
- 4.2. O preço mensal dos Serviços Impax aplicável à Plataforma Impax vigente na data de assinatura do presente Contrato, segundo o nível de serviço definido na cláusula terceira e detalhado no **Anexo H**.
- 4.3. Qualquer unidade da Rede Hospitalar que seja usuária da Plataforma Impax poderá acessar os Serviços Impax definidos no presente Contrato, como se a referida unidade fosse a Contratante para fins deste Contrato, mantendo-se a Contratante como responsável por qualquer descumprimento de qualquer disposição deste Contrato por qualquer das unidades da Rede Hospitalar. Para que a Agfa ofereça os Serviços de Suporte às referidas unidades, a Contratante deverá assumir os custos envolvidos e pagar o preço correspondente à Agfa. A Agfa definirá o nível e alcance de Serviços Impax que poderá se estender a unidades da Rede Hospitalar diferentes da Contratante.
- 4.4. O preço dos Serviços Impax que se aplicará aos novos componentes a serem adicionados à



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



AS

Plataforma Impax, se calculará como uma porcentagem de 13% do preço de venda dos novos componentes. O percentual a se utilizar começara a ser cobrado a partir do momento da Colocação em Produção dos novos componentes.

CLÁUSULA QUINTA: INÍCIO DO SERVIÇO E DOS PAGAMENTOS

- 5.1. Os Serviços Impax serão fornecidos a partir do momento da Colocação em Produção de novos módulos da Plataforma Impax (quando já contemplados neste instrumento) e para os sistemas Impax atualmente operacionais a partir da assinatura do presente Contrato. A obrigação do pagamento do preço pela Contratante prevista neste Contrato começa na mesma data.
- 5.2. A Agfa faturará os montantes correspondentes ao preço dos Serviços Impax objeto deste Contrato com periodicidade mensal, dentro dos primeiros 10 (dez) dias do mês em que forem prestados os Serviços. Todos os pagamentos da Contratante a título do preço pelos Serviços Impax faturados pela Agfa à Contratante serão realizados dentro do prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, contados a partir da data da emissão da fatura respectiva.
- 5.3. No caso de atraso no pagamento de qualquer das parcelas do preço dos Serviços Impax pela Contratante, incidirá multa de 10% (dez por cento) sobre o valor em atraso, juros de 1% (um por cento) ao mês calculados *pro rata die*, além de correção monetária aplicável nos termos da legislação vigente, de acordo com o índice do IGP-M/FGV, pela sua variação positiva, desde o dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, sem prejuízo do disposto na cláusula sétima abaixo.

CLÁUSULA SEXTA: PRAZO DO CONTRATO

- 6.1. O presente Contrato terá duração de 12 (doze) meses a partir de 01 de Janeiro de 2014. Vencido o referido prazo, o Contrato entender-se-á renovado automaticamente por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, se não houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das partes à outra com 30 (trinta) dias de antecedência à data de encerramento de cada período.
- 6.2. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, por qualquer das partes, mediante aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 6.3. Não obstante o disposto acima, e sem prejuízo do indicado na cláusula décima segunda, no




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



caso de descumprimento por qualquer das partes de qualquer obrigação contida neste Contrato, a parte adimplente poderá encerrar antecipadamente o Contrato, mediante notificação por escrito dada à outra parte, sem necessidade de trâmite nem declaração judicial alguma. Em qualquer caso, para que a parte solicitante possa proceder da forma exposta, deverá ter comunicado de forma escrita o descumprimento à outra parte, com antecedência não inferior a 30 (trinta) dias consecutivos da data em que se desejar encerrar antecipadamente o Contrato. Se dentro do prazo de 30 (trinta) dias a descumpridora não reparar o descumprimento, proceder-se-á ao encerramento do Contrato *ipso facto*.

- 6.4. O presente Contrato poderá ainda ser rescindido imediatamente de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento ou interpelação judicial ou extrajudicial, se qualquer das partes tiver plano de recuperação extrajudicial homologado por juiz competente, tiver recuperação judicial deferida pelo juiz competente ou na hipótese de ter sido decretada, ter confessado ou ter requerido sua falência, liquidação ou dissolução.
- 6.5. A rescisão do Contrato pela ocorrência da hipótese acima ou de descumprimento contratual por qualquer das partes não isenta a parte que houver dado causa à rescisão do Contrato do pagamento de perdas e danos à parte prejudicada, observado o disposto na cláusula décima do presente Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA: COLABORAÇÃO E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Para a plena aplicação deste Contrato, a Contratante deverá cumprir os seguintes pré-requisitos e colaboração:

- Cumprir os pré-requisitos técnicos indicados no **Anexo I**
- Observar o processo de escalamento de incidências definido no **Anexo J**
- Nomear um Coordenador da Contratante qualificado para fornecer informação com o objetivo de solucionar as incidências (única pessoa de contato para estes fins).
- Fornecer informação detalhada e compreensível de cada incidência, incluindo o fornecimento de documentação a ser utilizada na solução da mesma (por exemplo: log files) e a categorização da severidade da incidência de acordo com o critério definido no **Anexo F**.
- Cuidar da administração de servidores e equipamento, de acordo com a definição do **Anexo K**.
- Execução de backup's das bases de dados, do sistema operacional e dos programas básicos contidos no Software Licenciado, segundo política prevista no **Anexo L**.

CLÁUSULA OITAVA: RESPONSABILIDADES DA AGFA

A Agfa, além das demais obrigações estabelecidas neste Contrato, ficará obrigada ao seguinte:

1. Assegurar que frente a mudanças de versões da Plataforma Impax, o nível de serviço oferecido permanecerá dentro das Cláusulas acordadas no presente Contrato.
2. Realizar 2 (duas) manutenções preventivas anuais da Plataforma Impax (Grupos 1 e 2) acordo com o calendário recomendado pela Agfa, segundo o tipo do componente.
3. Manter o pessoal adequado e devidamente treinado para cumprir os níveis de serviço acordados.
4. Entregar para a Contratante, dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da ocorrência da incidência de serviço de Severidade 1, um relatório técnico.
5. Oportuno escalamento e encaminhamento ao Suporte Global das incidências que não possam ser solucionadas em nível local e/ou regional, incluindo *hot fixes* para resolver falhas em nível da aplicação.
6. Assegurar que possui os contratos necessários com terceiros provedores cujos componentes de hardware e/ou software fazem parte da Plataforma Impax e cujo preço é incorporado ao preço do presente Contrato de Suporte, segundo o alcance nas cláusulas terceira e quarta.

CLÁUSULA NONA: LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 9.1. A Agfa não estará obrigada a oferecer Serviços de Suporte e Manutenção no contexto do presente Contrato nas seguintes circunstâncias:
 - 9.1.1. Uso do Software Licenciado pela Contratante em uma forma diferente da permitida pelo sistema sem haver adquirido suas licenças respectivas.
 - 9.1.2. Alterações no Software Licenciado pela Contratante de forma contrária às disposições contratualmente definidas e/ou informadas pela Agfa.
 - 9.1.3. Descumprimento pela Contratante da obrigação de pagamento dos Serviços de Suporte contratados com a Agfa.
 - 9.1.4. Descumprimento pela Contratante das obrigações assumidas neste Contrato, especialmente as indicadas na cláusula oitava acima.
- 9.2. Em nenhuma hipótese a Agfa ou qualquer dos seus fornecedores ou licenciatários serão responsáveis por:
 - 9.2.1. Perda de receitas da Contratante, perdas de dados, danos diretos ou indiretos causados




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



à Contratante ou terceiros por defeitos ou falhas do sistema e/ou do Software Licenciado, salvo os casos previstos expressamente no Contrato;

- 9.2.2. Danos causados por falhas da Contratante no cumprimento das suas responsabilidades e/ou obrigações sob este Contrato, desde que devidamente comprovados;
- 9.2.3. Reparações ou alterações do Sistema Impax e/ou do Software Licenciado realizado sem o prévio consentimento por escrito da Agfa, ou causadas pelo uso de acessórios, dispositivos ou Software não fornecido pela Agfa, desde que devidamente comprovados;
- 9.2.4. Dano causado pelo acesso ao sistema (quer seja de forma direta ou remota) por terceiros não autorizados, incluindo intervenções por "Hackers", tenha existido ou não uma política pela Contratante para proteger os seus sistemas de forma física e/ou eletrônica mediante qualquer sistema, incluindo, mas sem estar limitado, ao uso de firewalls e códigos de acesso pessoais e intransferíveis, salvo que o acesso tenha se devido à debilidade do sistema.
- 9.2.5. Intervenção na operação dos sistemas por pessoal não autorizado ou de forma não autorizada pela Agfa.
- 9.2.6. Descumprimento pela Contratante das condições básicas de instalações elétricas e/ou das especificações técnicas do fabricante no relativo à instalação e operação do Sistema Impax.
- 9.2.7. Casos fortuitos e/ou erro, culpa, negligências, imprudência ou imperícia da Contratante, ou dos seus dependentes, empregados, prepostos, terceirizados ou demais terceiros, descargas estáticas, sobre voltagens em linhas de alimentação, batidas ou quedas não atribuíveis à Agfa ou aos seus dependentes ou empreiteiros, incêndios etc.
- 9.2.8. As reparações dos danos causados sob as circunstâncias descritas nos números precedentes desta cláusula ou que tenham a sua causa em qualquer outro fato não imputável à Agfa serão matéria de um orçamento e pagamento adicional ao acordado neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA: INTERRUPÇÕES NO SERVIÇO E PENALIDADES

- 10.1. A Agfa garante que na medida em que a Contratante fornecer os relatórios de incidências de forma expedita e completa, eventual falha nos serviços terá seu atendimento dentro dos




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



prazos definidos no presente Contrato, detalhados no **Anexo E**.

- 10.2. Se os Serviços de Suporte oferecidos pela Agfa não estiverem de acordo com as condições definidas no presente Contrato, em especial com relação ao indicado na cláusula terceira acima, a Contratante deverá informá-lo e documentá-lo por escrito, para que a Agfa, dentro de um prazo de 15 (quinze) dias, estabeleça o nível de serviço ao contratualmente definido. Se a Agfa não responder ou não restabelecer o nível de serviço contratualmente acordado e o nível de Uptime efetivo nos Componentes do Impax Core (Componentes Grupo 1) e Plataforma de Storage (Componentes Grupo 2) ficar abaixo do nível de Uptime, conforme **Anexo D**, a Agfa compensará a Contratante em um montante equivalente a uma parcela mensal do preço dos Serviços de Suporte deste Contrato (excluem-se do cálculo eventos de Força Maior, manutenções e falhas na plataforma de hardware).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Durante a vigência do presente Contrato, as partes poderão realizar alterações nos componentes da Plataforma Impax vigente, na localização física dos mesmos, nos serviços oferecidos e/ou requeridos ou em outros elementos associados ao Contrato de Suporte. Estas alterações poderão ser incorporadas ao Contrato mediante os seguintes mecanismos:

- a) Adições de componentes de hardware e/ou software: Para estes efeitos, utilizar-se-á o Formulário de Controle de Mudanças. No caso de adições de componentes, a Contratante deverá indicar qual é o nível de serviço que se deseja contratar. Este preço começará a ser cobrado a partir do mês seguinte ao da colocação em funcionamento dos novos componentes, e será acrescentado ao Preço de Contrato de Suporte segundo a modalidade descrita na cláusula quinta. No caso de componentes de hardware com período de garantia, a Agfa conferirá um desconto de 25% sobre o preço dos Serviços Impax aplicável ao componente, por todo o período de duração da garantia.
- b) Eliminações de componentes de hardware e/ou software: Para estes efeitos, utilizar-se-á o Formulário de Controle de Mudanças. No caso de eliminações de componentes, o preço aplicável ao componente retirado será descontado do Preço de Contrato de Suporte, mediante aviso prévio de 30 dias por parte da CONTRATANTE a CONTRATADA, segundo a modalidade descrita na cláusula quarta.
- c) Alterações no nível de serviço de componentes: poderão ser realizadas com periodicidade anual, mediante o uso do Formulário de Controle de Mudanças enviado à Agfa com



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



antecedência de 90 (noventa) dias com relação ao prazo inicial ou renovado do Contrato.

- d) Ampliações de capacidade / substituição de partes em componentes de hardware: Neste caso, deve-se manter o nível de serviço já contratado para o componente envolvido.
- e) Horas de consultoria clínica ou de engenharia contratadas com a Agfa: Caso a Contratante tenha contratado horas de consultoria com a Agfa, as referidas horas poderão ser incrementadas ou reduzidas com periodicidade semestral. Durante a vigência do Contrato, a Agfa manterá sem alterações o preço unitário por hora/especialista, salvo correção monetária que será aplicada anualmente, de acordo com o índice do IGP-M/FGV, pela sua variação positiva.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONFIDENCIALIDADE E CESSÃO

- 12.1. Nenhuma das partes poderá revelar nem divulgar os termos ou condições deste Contrato a nenhum terceiro, que não sejam seus próprios empregados e advogados que tenham aceito manter confidencialidade.
- 12.2. As partes se obrigam a manter confidencialidade sobre as informações, documentos e relatórios fornecidos com base neste Contrato em caráter confidencial, para os quais seja pedido sigilo pela parte que os fornece.
- 12.3. Nenhuma das partes poderá ceder ou transferir o Contrato, no todo ou em parte, sem o prévio e expresso consentimento da outra, por escrito, em exceção da cessão e transferência deste Contrato pela Agfa a sociedades controladas, coligadas ou pertencentes ao seu grupo econômico, o que fica desde já autorizado pela CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: FORÇA MAIOR

A ocorrência de um evento de Força Maior deverá ser informada pela parte afetada à outra parte por escrito, assim que o evento for conhecido, indicando os prováveis efeitos resultantes. A parte afetada também terá a obrigação de informar à outra parte o término do evento de Força Maior. Se o cumprimento das obrigações contraídas em virtude deste Contrato vier a ser afetado pelo evento de Força Maior, a parte afetada pelo referido evento poderá ser eximida do cumprimento da obrigação no caso de não ser possível cumpri-la ou ainda poderá ser prorrogado o prazo para cumpri-la por um período concordante com a influência do evento de Força Maior.



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

[Handwritten signature]



AS

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: AVISOS E SOLICITAÇÕES

- 14.1. Salvo disposição contrária, todas as comunicações, requerimentos ou notificações que as partes devam realizar à outra conforme este Contrato serão realizados por qualquer das seguintes formas: pessoalmente, por carta registrada, por courier, por fax ou por correio eletrônico, às pessoas, endereços, números de fax e endereços eletrônicos indicados mais adiante.

CONTRATANTE:

Armin Spirgatis

Rua dos Ingleses, 569, térreo, Bela Vista

Fone: (11) 5088-7910 - E-mail: armin.spirgatis@fidi.org.br

AGFA:

José Laska

Rua Alexandre Dumas, 1711, 3º andar – Birmann 12 - CEP: 04717-004

Fone: (11) 5188-6421 - E-mail: jose.laska@agfa.com

- 14.1.1 As comunicações realizadas pessoalmente, por carta registrada ou por courier serão consideradas recebidas na data do recebimento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DISPOSIÇÕES GERAIS

- 15.1. A eventual tolerância, por qualquer das partes, relativamente às condições previstas no Contrato, será considerada mera liberalidade, não se constituindo novação de direito.
- 15.2. Nenhuma das partes será responsabilizada pelo não cumprimento de quaisquer das Cláusulas ou condições previstas no Contrato, desde que comprovadamente resultante de caso fortuito ou de força maior, como tal definido no Código Civil Brasileiro.
- 15.3. A Agfa não será responsável por defeitos ou falhas no funcionamento dos Produtos ou Equipamentos decorrentes de sua utilização pela CONTRATANTE ou por qualquer unidade da Rede Hospitalar em contrariedade com a orientação ou as instruções fornecidas pela Agfa ou de seu acondicionamento em condições inadequadas. Os defeitos e falhas, nesses casos, serão de responsabilidade da CONTRATANTE.



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



15.4. O presente Contrato constitui o entendimento integral das partes acerca do fornecimento ora contratados, sendo que qualquer alteração dos seus termos só poderá ser realizada mediante instrumento por escrito firmado pelas partes. Todas as comunicações relativas ao Contrato também deverão ser realizadas por escrito e enviadas aos endereços constantes da cláusula décima quarta, acima.

15.5. Este Contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.

15.6. As partes elegem o Foro da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos do Contrato.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, ____ de ____ de 2014.

Roberto Gomes Nogueira
Diretor
CPF: 495.234.738-91
RG: 3.172.038

Sergio A. Ajzen
Diretor Administrativo Financeiro
CPF: 045.923.258-42
RG: 6.196.841-9

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM – FIDI

AGFA HEALTHCARE BRASIL IMPORTAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

Jose Laska

Fabio Bertoldi da Silva

Testemunhas:

1. [Assinatura]
Nome: Monalisa Fontes
CPF: 277.709.758/59

2. [Assinatura]
Nome: _____
CPF: _____



[Assinatura]
Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



11 de 47

[Assinatura]

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A	Configuração Vigente
Anexo B	Definições
Anexo C	Plataforma Impax
Anexo D	Níveis de Serviço Oferecidos
Anexo E	Atividades específicas de Serviço
Anexo F	Níveis de Severidade das Incidências
Anexo G	Serviços "out-of-scope"
Anexo H	Detalhe de Preços de Serviços Impax
Anexo I	Pré-requisitos Técnicos
Anexo J	Processo de Escalamento de Incidências
Anexo K	Serviços de administração de Servidores
Anexo L	Backup e Proteção de Dados
Anexo M	Telefones de Contato Service Desk Agfa
Anexo N	Contrato Prestação de Serviços de Assistência Técnica e de Manutenção de Equipamentos Nº. CP 13/14



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]
AS

ANEXO A – CONFIGURAÇÃO VIGENTE

Hardware Servidores a ser fornecido pela AGFA HealthCare		
Componente	Descrição	Quantidade
PACS DB Server	Sun Server T5140 2x4 Core CPU 32GB	01
PACS Workflow Manager / AS	Sun Server T5120 1x4 Core CPU 16GB	01
PACS ICS, CM, CAS, SMMS	Dell Server R715 2x8 Core CPU 32GB for VMWare	01
RIS DB Server	Sun Server T5120 1x4 Core CPU 16GB	01
Interface, Speech, Sismama, Mediweb Server	Dell Server R715 2x8 Core CPU 32GB for VMWare	01
Remote Workflow Manager	Dell Server T610 2x4 Core CPU 08GB	01
Remote DICOM Bridge	Dell Server T610 2x4 Core CPU 08GB	04
On-line Storage	EMC VNX5300	01
Nearline Storage	EMC Centera	01

Hardware Cliente a ser fornecido pela AGFA HealthCare		
Componente	Descrição	Quantidade
Estação Diagnóstica DS3000	Dell HW 2 Mon Barco Nio 2MP + 3°. Mon. LCD Color	03
Estação Diagnóstica DS3000	Dell HW 2 Mon Barco Nio 3MP + 3°. Mon. LCD Grays	04
Estação Diagnóstica MA3000	Dell HW 2 Mon Barco Nio 5MP + 3°. Mon. LCD Grays	01
Speechmike	Philips SpeechMike – conexão USB	08
Set de Transcrição	Philips Transcription Kit, Headset e pedaleira - USB	02
Estações de Visualização	Dell HW + Monitor LCD	50
Scanner de Papel	Scanner para papel	10
Rack para Servidores	Padrão Dell 42 U's	02
KVM	Controlador de teclado, monitor e mouse para Rack	01
Gravador de CD/DVD	CD Burner Rimage 7100	02

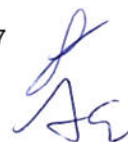
Modalidades a serem fornecidas pela AGFA HealthCare		
Componente	Descrição	Quantidade
CR DX-M Raios X e Mamografia	Digitalizador, Cassetes e Impressoras	02
CR DX-M Raios X	Digitalizador, Cassetes e Impressoras	08




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados





Software Servidores a serem fornecido pela AGFA HealthCare			
Módulo	Idioma	Versão	# de Licenças
Licenças Radiologists – WS DS3000	Português (Brasil)	6.5.2	07
Licenças Breast – WS MA3000	Português (Brasil)	6.5.2	01
Licenças Enterprise Viewer – Core	Português (Brasil)	6.5.2	Site license
Licenças Enterprise Viewer – Sites	Português (Brasil)	6.5.2	25
Licenças SysAdmin	Português (Brasil)	6.5.2	07
Licenças Technologist	Português (Brasil)	6.5.2	01
Licenças MIP/MPR/3D Concurrent	Português (Brasil)	2.0	03
RIS QDoc	Português (Brasil)	5.8	06
RIS QPlanner	Português (Brasil)	5.8	01
RIS Speech – Reconhecimento de Voz	Português (Brasil)	6.0	20
RIS Mediweb	Português (Brasil)	Newest	Site license
RIS Sismama Reporting	Português (Brasil)	Newest	02
Cognos Business Intelligence	Português (Brasil)	7.4	01
Sistemas Operacionais: Servers + WS		Newest	26
Banco de Dados Oracle CPU Std Ed		Newest	03

Software Clientes a serem fornecido pela AGFA			
Módulo	Idioma	Versão	# de Licenças
Microsoft Office Word	Português (Brasil)		10
Antivirus	Português (Brasil)		50
Sistemas operacionais PC's	Português (Brasil)		50



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

ANEXO B - DEFINIÇÕES

- a) **“Atualização ou Update de Software”**: em um estado de um programa são incluídas correções com relação a um estado prévio, com o fim de melhorar as funcionalidades e/ou a confiabilidade do programa. Os Updates de Software podem ou não requerer alterações na configuração de hardware.
- b) **“Coordenador da Contratante”**: referir-se-á a um empregado da Contratante designado por escrito que ficará como encarregado frente à Agfa para atuar como coordenador da Contratante para todas as atividades com relação ao Contrato de Suporte e Manutenção Impax, indivíduo que, empregado por e às expensas da Contratante, deve ter sido treinado de forma adequada na operação e uso do Software e hardware e os sistemas associados e deve ter conhecimento suficiente de sistemas computacionais e experiência de manejo de projetos satisfatória para a Agfa.
- c) **“Impax Core”**: Para efeitos do presente Contrato, considerar-se-ão componentes do Impax Core os seguintes elementos: a) Servidores de Base de Dados Impax e RIS; b) Servidor de Conectividade RIS-PACS (Broker ou Connectivity); c) Servidor Network Gateway (chamado também Workflow Manager), d) Cachê on-line.
- d) **“Dia e Horário Útil”**: De segunda a sexta-feira, exceto quando estes dias corresponderem a um feriado legal, das 8 às 18 horas.
- e) **“Documentação”**: Os guias da Contratante ou manuais para uso dos Sistemas e do Software proporcionados, geralmente, pela Agfa aos licenciatórios do Software e qualquer outra documentação, se houver, expressamente mencionada em outro parágrafo deste Contrato como entregue à Contratante sob este Contrato ou de acordo com o estabelecido no Contrato de Licença.
- f) **“Especificações”**: Significará um termo referente às especificações técnicas ou descritivas de tipo funcional, operacional, de desempenho ou outras características de um Produto ou Serviço conforme descrito na Documentação.
- g) **“Força Maior” e “Caso Fortuito”**: fatos necessários e cujos efeitos não poderiam ser evitados ou impedidos pelas partes contratantes, nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro. São exemplos de eventos de Força Maior quaisquer fenômenos naturais que não possuam interferência humana para seu perfazimento, tais como tempestades, raios, inundações,



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

vendáveis, incêndio, entre outros, e que tornam inviável o cumprimento do contrato por qualquer das partes. São exemplos de Caso Fortuito quaisquer fenômenos que, para seu perfazimento, possuíram interferência de terceiro(s), com a ausência de culpa de qualquer das partes, tais como greves, declaração de guerra, atos de terrorismo; lei, ordem, proclamação, regulação, ordenança, demanda ou requerimento de qualquer agência governamental, ou, em geral, qualquer outro ato ou condição que estiver além do controle razoável das partes neste Contrato e que torne impossível o cumprimento da obrigação pela parte afetada, de acordo com a cláusula décima quarta do Contrato.

- h) **“Funcionalidade”**: a totalidade das tarefas realizadas de forma automática pelo Software de uma forma apropriada.
- i) **“Hardware e/ou Equipamentos de Terceiros”**: significará o hardware ou equipamento que é produzido por uma entidade diferente da Agfa e que pode ser incluído ou oferecido à Contratante de forma separada com um Produto ou Serviço.
- j) **“Instalação do Sistema”**: Momento em que é realizada a primeira instalação e configuração da base de dados RIS/PACS do Sistema IMPAX no hardware respectivo, incluindo as licenças de Software e Licenças de Usuário adquiridas pela Contratante, de acordo com o estabelecido no Contrato de Licença.
- k) **“Incidência”**: Qualquer evento que interrompa ou dificulte a normal operação da Plataforma Impax. Considera-se que existem diferentes níveis de severidade de incidências, segundo definições constantes no Anexo F ao Contrato.
- l) **“Alteração”**: Qualquer alteração na configuração de hardware ou software, tais como a instalação de outra versão de base de dados, sistema operacional, equipamento adicional de hardware, espaço em disco adicional, incremento da capacidade de processamento do processador etc.
- m) **“Nova Versão ou Upgrade de Software”**: Um estado de um programa no qual são incluídas especificações e capacidades adicionais com relação a um estado prévio, resultando em alterações significativas nas funcionalidades do programa. Os Upgrades de Software podem requerer uma alteração na configuração de hardware;
- n) **“Plataforma Impax”**: significará a totalidade da configuração de hardware e software detalhada no Anexo nº A, incluindo software e licenças RIS, software, hardware e licenças de PACS e acessórios (Configuração Vigente).
- o) **“Plataforma Coberta”**: Significa a totalidade da configuração de hardware e software



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



detalhada no Anexo nº C, incluindo software e licenças RIS, software, hardware e licenças de PACS e acessórios.

- p) **“Produto”**: Significará aquilo que é entregue sob o Contrato de Licença que pode incluir, mas que não está limitado a Software, Hardware, Equipamentos, Sistemas e/ou Documentação, a ser fornecido à Contratante pela Agfa.
- q) **“Colocação em Produção”**: É o momento no qual o Sistema foi colocado em operação nas dependências da Contratante, trabalhando conforme o descrito nas especificações, ao ser utilizado por um Contratante capacitado, sob condições de funcionamento normais.
- r) **“Rede Hospitalar”**: a Contratante e todas as corporações e entidades relacionadas à ela, atualmente de sua propriedade ou que forem controladas por ela ou sua controladoras com 50% ou mais das suas ações ou dos direitos sociais, direta ou indiretamente, e todos os hospitais, instalações para o cuidado da saúde, clínicas, consultórios médicos, centros médicos e outras instalações e estabelecimentos que atualmente ou no futuro forem de propriedade, arrendadas, manejadas ou administradas pela Contratante ou que pertençam à sua mesma controladora.
- s) **“Serviço”**: significará um serviço a ser prestado à Contratante de acordo com as definições do Contrato de Suporte;
- t) **“Software”**: Significará um termo referente ao desenvolvimento próprio de Software da Agfa, Software Licenciado ou Software de Terceiros segundo o contexto.
- u) **“Software Desenvolvido”**: significará qualquer software desenvolvido por ou por conta da Agfa e cuja propriedade intelectual pertença à Agfa, ou a Agfa tiver adquirido direitos de uso.
- v) **“Software Licenciado”**: Significará software e programas de computação a serem fornecidos com base no Contrato de Licença pela Agfa à Contratante, com relação ao qual a propriedade não é transferida à Contratante e com relação aos quais os direitos de uso estão sujeitos às condições especificadas no Contrato de Licença.
- w) **“Software de Terceiros”**: Significará o Software que é de propriedade de uma entidade diferente da Agfa e que pode ser incluído ou oferecido de forma separada com um Produto ou Serviço.
- x) **“Upgrades de Hardware”**: alterações ou melhorias na configuração física dos sistemas da Contratante, onde opera um Software IMPAX. Estas alterações podem incluir alterações na qualidade e/ou quantidade de sistemas.
- y) **“Versão”**: um estado de um programa que constitui uma totalidade de funcionalidades e



especificações.

- z) **"Uptime"**: Estado ótimo de funcionamento sem interromper a normal operação do Software e Hardware. A porcentagem de Uptime calcula-se da seguinte forma: tempo total em minutos em que é mantido operacional o Software e Hardware em um mês determinado dividido pelo número total de minutos do mês, descontando desse total as interrupções programadas (produto de atividades de manutenção e/ou suporte de sistemas) e as interrupções causadas por elementos externos aos sistemas Agfa, tais como: interrupção não programada da energia elétrica ou da rede de dados. No contexto do presente Contrato, a definição de Uptime aplica-se aos servidores do Impax Core,
- aa) **"Tempo de Resposta"**: Tempo que decorre entre o instante em que é recebida a solicitação de serviço pela Contratante e o momento em que um Engenheiro ou Especialista da Agfa entra em contato com a Contratante para começar a trabalhar no diagnóstico e solução do problema, quer seja nas instalações da Contratante ou por meio de sistemas remotos de intervenção e diagnóstico.
- bb) **"Tempo de Solução"**: Tempo que decorre entre o instante em que o Engenheiro ou Especialista da Agfa tem acesso ao Equipamento ou Sistema defeituoso (nas instalações da Contratante ou por meio de sistemas remotos de intervenção e diagnóstico) e o momento em que o Equipamento ou Sistema retorna ao seu funcionamento normal.

ANEXO C – PLATAFORMA IMPAX

Hardware Servidores a ser fornecido pela AGFA HealthCare		
Componente	Descrição	Quantidade
PACS DB Server	Sun Server T5140 2x4 Core CPU 32GB	01
PACS Workflow Manager / AS	Sun Server T5120 1x4 Core CPU 16GB	01
PACS ICS, CM, CAS, SMMS	Dell Server R715 2x8 Core CPU 32GB for VMWare	01
RIS DB Server	Sun Server T5120 1x4 Core CPU 16GB	01
Interface, Speech, Sismama, Mediweb Server	Dell Server R715 2x8 Core CPU 32GB for VMWare	01
Remote Workflow Manager	Dell Server T610 2x4 Core CPU 08GB	01
Remote DICOM Bridge	Dell Server T610 2x4 Core CPU 08GB	04
On-line Storage	EMC VNX5300	01
Nearline Storage	EMC Centera	01

Hardware Cliente a ser fornecido pela AGFA HealthCare		
Componente	Descrição	Quantidade
Estação Diagnóstica DS3000	Dell HW 2 Mon Barco Nio 2MP + 3°. Mon. LCD Color	03
Estação Diagnóstica DS3000	Dell HW 2 Mon Barco Nio 3MP + 3°. Mon. LCD Grays	04
Estação Diagnóstica MA3000	Dell HW 2 Mon Barco Nio 5MP + 3°. Mon. LCD Grays	01
Speechmike	Philips SpeechMike – conexão USB	08
Set de Transcrição	Philips Transcription Kit, Headset e pedaleira - USB	02
Estações de Visualização	Dell HW + Monitor LCD	50
Scanner de Papel	Scanner para papel	10
Rack para Servidores	Padrão Dell 42 U's	02
KVM	Controlador de teclado, monitor e mouse para Rack	01
Gravador de CD/DVD	CD Burner Rimage 7100	02

Modalidades a serem fornecidas pela AGFA HealthCare		
Componente	Descrição	Quantidade
CR DX-M Raios X e Mamografia	Digitalizador, Cassetes e Impressoras	02
CR DX-M Raios X	Digitalizador, Cassetes e Impressoras	08




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados








Software Servidores a serem fornecido pela AGFA HealthCare			
Módulo	Idioma	Versão	# de Licenças
Licenças Radiologists – WS DS3000	Português (Brasil)	6.5.2	07
Licenças Breast – WS MA3000	Português (Brasil)	6.5.2	01
Licenças Enterprise Viewer – Core	Português (Brasil)	6.5.2	Site license
Licenças Enterprise Viewer – Sites	Português (Brasil)	6.5.2	25
Licenças SysAdmin	Português (Brasil)	6.5.2	07
Licenças Technologist	Português (Brasil)	6.5.2	01
Licenças MIP/MPR/3D Concurrent	Português (Brasil)	2.0	03
RIS QDoc	Português (Brasil)	5.8	06
RIS QPlanner	Português (Brasil)	5.8	01
RIS Speech – Reconhecimento de Voz	Português (Brasil)	6.0	20
RIS Mediweb	Português (Brasil)	Newest	Site license
RIS Sismama Reporting	Português (Brasil)	Newest	02
Cognos Business Intelligence	Português (Brasil)	7.4	01
Sistemas Operacionais: Servers + WS		Newest	26
Banco de Dados Oracle CPU Std Ed		Newest	03

Software Clientes a serem fornecido pela AGFA			
Módulo	Idioma	Versão	# de Licenças
Microsoft Office Word	Português (Brasil)		10
Antivírus	Português (Brasil)		50
Sistemas operacionais PC's	Português (Brasil)		50


Rivitti e Dias
 Sociedade de Advogados

ANEXO D – NÍVEIS DE SERVIÇOS OFERECIDOS

Grupo	Componente de Plataforma Impax	Detalhe dos Componentes (wip)	Relação dos serviços prestados - Hardware	Relação dos serviços prestados - Software
1	Impax Core	DB Mgr, Workflow Mgr, Connectivity, Broker, Curator, RIS DB, HIS Interfaces, RIS Interfaces, PACS HL7 Interface	Suporte corretivo modo 7x24; Tempo de resposta inicial em menos de 30 minutos para nível de severidade 1 e apoio no site em menos de 18 horas; Uptime Garantia 98,9% RIS & PACS DB hardware; Inclui peças de reposição durante vigência do contrato em modalidade 7x24;	Suporte corretivo modo 7x24; Tempo de resposta inicial: menos de 30 minutos, para nível de severidade 1 e todas as atualizações e instalação de software; Inclui todos Software Updates e Upgrades; Uptime de 98,9% software; Serviços de Software Upgrades;
2	Plataforma de Storage	EMC Centera	Suporte corretivas modo 7x24; Tempo de resposta inicial: menos de 30 minutos, de acordo com o nível de severidade; Apoio no site: menos de 18 horas; Uptime Garantia 98,9% hardware; Inclui peças de reposição durante vigência do contrato em modalidade 7x24;	Suporte corretivo modo 7x24; Tempo de resposta inicial: menos de 30 minutos, de acordo com nível de severidade; Todas as atualizações e instalação do software; Todos Software Updates e Upgrades; Uptime Garantia 99% software; Serviços de Software Upgrades;
3	Estações Diagnóstico e Control de Qualidade	Estações DS3000, MA3000	Suporte corretivo modo 5x8; Tempo de resposta inicial: Menos de 2 horas; Suporte On-Site: em até 30 horas; Hardware de apoio e manutenção das estações; Peças incluídas durante vigência do contrato;	Suporte corretivo modo 5x8; Tempo de resposta inicial: menos de 2 horas; Todas as atualizações e instalação do software; Todos Updates e Upgrades; Software Impax; Serviços de Software Upgrades;
4	Acessorios Impax	Cd burners, Tests Servers	Manutenção Preventiva dia e hora agendados úteis; Suporte corretivo 5x8; Resposta inicial tempo: menos de 24 horas; Suporte no site: menos de 48 horas (em caso de HW de terceiros, de acordo com o prazo de atendimento local pelo fabricante). Peças incluídas durante vigência do contrato.	Suporte corretivo 5x8; Tempo de Resposta: menos de 24 horas (em caso de SW de terceiros, de acordo com o prazo de atendimento local pelo fabricante); Todas as atualizações e software de instalação; Modernização de todo o software; Serviços de Software Upgrades;

ANEXO E – ATIVIDADES ESPECÍFICAS DE SERVIÇO

Grupo 1

ALCANCE DOS SERVIÇOS - SOFTWARE			ALCANCE DE SERVIÇOS - HARDWARE		
Características do Serviço	Descrição	Detalhes da Cobertura	Características do Serviço	Descrição	Detalhes da Cobertura
Suporte Técnico Remoto	Será o Suporte de primeira instância entregue pelos engenheiros do Serviço da AGFA. O cliente poderá contatar a AGFA por via telefônica em uma base de 7x24 para reportar qualquer ocorrência na aplicação de sistemas do Grupo 1 O local deverá proporcionar informação suficiente para quantificar o Nível de Severidade. A AGFA proporcionará uma resposta técnica por meios remotos com base ao Nível de Severidade do problema. AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema assim que a AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. Resposta técnica inicial, embasada no Nível de Severidade, definido e de acordo com o seguinte período de tempo depois do recebimento do contato de Cliente: Grupo 1 Severidade 1: 60 minutos; 7x24 Severidade 2: 120 minutos; 7x24 Severidade 3: 12 horas úteis Severidade 4: 24 horas úteis	Suporte Técnico Remoto	Será o Suporte de primeira instância entregue pelos engenheiros do Serviço da AGFA. O cliente poderá contatar a AGFA por via telefônica em uma base de 7x24 para reportar qualquer ocorrência na aplicação de sistemas do Grupo 1 O local deverá proporcionar informação suficiente para quantificar o Nível de Severidade. A AGFA proporcionará uma resposta técnica por meios remotos com base ao Nível de Severidade do problema. AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema assim que a AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. Resposta técnica inicial, embasada no Nível de Severidade, definido e de acordo com o seguinte período de tempo depois do recebimento do contato de Cliente: Grupo 1 Severidade 1: 60 minutos; 7x24 Severidade 2: 120 minutos; 7x24 Severidade 3: 12 horas úteis Severidade 4: 24 horas úteis
Suporte no Cliente	AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema assim que a AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. A resposta de Suporte no cliente é de 01 hora a partir do momento em que a AGFA considera necessário o Suporte no cliente em uma base de 7x24.	Suporte No cliente	AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema assim que a AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. A resposta de Suporte no cliente é de 01 hora a partir do momento em que a AGFA considera necessário o Suporte no cliente em uma base de 7x24.
Atualizações de Software e sua Instalação	AGFA proporcionará atualizações (hot fix) de SW segundo haja disponibilidade para tal.	Incluído. AGFA realizará a instalação dos Updates de Software.	Manutenções Preventivas de HW para componentes críticos de RIS-PACS	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de HW como estabelecido em calendário pré-definido entre as partes.	Manutenção Preventiva efetuada na modalidade 5x8. Não incluído.
Manutenções Preventivas de SW para componentes críticos de RIS-PACS	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de SW como estabelecido em calendário pré-definido entre as partes.	Incluído.	Manutenções Preventivas de HW para componentes críticos de RIS-PACS	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de HW com base nas recomendações da casa matriz.	Não incluído.
Monitoração da plataforma RIS/PACS - componentes críticos	AGFA entregará um informe sobre a saúde dos componentes críticos da solução quando solicitada.	Incluído.	Pecas, Partes de Reposição e Instalação	AGFA proporcionará partes e peças de reposição quando assim for considerado necessário pela AGFA. A instalação das peças e partes de reposição será realizada pela AGFA como parte do Suporte no cliente. Se o cliente optar por utilizar alguma peça de reposição alternativa sem conhecimento e aprovação da AGFA, o componente em questão será automaticamente retirado da cobertura do Serviço.	Incluído durante vigência do contrato. Se alguma o peça não se encontrar em estoque, esta será solicitada a casa matriz com prioridade máxima.
Upgrades de Software	AGFA proporcionará todos os Upgrades de Software da plataforma Impax.	Incluído			
Instalação de Upgrade de Software	AGFA proporcionará os Serviços profissionais para o upgrade dos componentes críticos do Sistema Impax.	Conforme Anexo G			



ALCANCE DE SERVIÇOS - SOFTWARE				ALCANCE DE SERVIÇOS - HARDWARE	
Grupo 2					
Características do Serviço	Descrição	Suporte - Detalhes da Cobertura	Características do Serviço	Descrição	Suporte - Detalhes da Cobertura
Suporte Técnico Remoto	Até será o Suporte de primeira instância entregue pelos engenheiros de Serviço de AGFA. O cliente poderá contatar a AGFA por via telefônica em uma base de 7x24 para reportar qualquer ocorrência na aplicação de sistemas do Grupo 2	Incluído. Resposta técnica inicial, embasada no Nível de Severidade, definido e de acordo com o seguinte período de tempo depois do recebimento do contato de Cliente: Grupo 2 Severidade 1: 60 minutos; 7x24 Severidade 2: 120 minutos; 7x24 Severidade 3: 12 horas úteis Severidade 4: 24 horas úteis	Suporte Técnico Remoto	Até será o Suporte de primeira instância entregue pelos engenheiros de Serviço de AGFA. O cliente poderá contatar a AGFA por via telefônica em uma base de 7x24 para reportar qualquer ocorrência na aplicação de sistemas do Grupo 2 O local deverá proporcionar informação suficiente para quantificar o Nível de Severidade. A AGFA proporcionará uma resposta técnica por meios remotos com base ao Nível de Severidade de problema.	Incluído. Resposta técnica inicial, embasada no Nível de Severidade, definido e de acordo com o seguinte período de tempo depois do recebimento do contato de Cliente: Grupo 2 Severidade 1: 60 minutos; 7x24 Severidade 2: 120 minutos; 7x24 Severidade 3: 12 horas úteis Severidade 4: 24 horas úteis
	A AGFA proporcionará uma resposta técnica por meios remotos com base ao Nível de Severidade de problema. AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema depois de que AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. A resposta de Suporte no cliente é de 01 hora a partir do momento em que a AGFA considera necessário o Suporte no cliente em uma base de 7x24.	Suporte No cliente	AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema assim que a AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído.
Updates de Software e sua Instalação	AGFA proporcionará Updates (hot fix) de SW segundo haja disponibilidade para tal.	Incluído. AGFA realizará a instalação dos Updates de Software.	Manutenções Preventivas de HW para componentes críticos de RIS-PACS	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de HW como estabelecido em calendário pré-definido entre as partes.	Manutenção Preventiva efetuada na modalidade 5x8. Não incluído.
Manutenções Preventivas de SW para componentes críticos de RIS-PACS	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de SW como estabelecido em calendário pré-definido entre as partes.	Incluído.	Manutenções Preventivas de HW para componentes não críticos	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de HW com base nas recomendações da casa matriz.	
Monitoração da plataforma RIS-PACS - componentes críticos	AGFA entregará um informe sobre a saúde dos componentes críticos da solução quando solicitada.	Incluído.	Peças, Partes de Reposição e Instalação	AGFA proporcionará partes e peças de reposição quando assim for considerado necessário pela AGFA.	Incluído durante vigência do contrato.
Upgrades de Software	AGFA proporcionará todos os Upgrades de Software da plataforma Impax.	Incluído		A instalação das peças e partes de reposição será realizada pela AGFA como parte do Suporte no cliente. Se o cliente optar por utilizar alguma peça de reposição alternativa sem conhecimento e aprovação da AGFA, o componente em questão será automaticamente retirado da cobertura de Serviço.	Se alguma o peça não se encontrar em estoque, esta será solicitada a casa matriz com prioridade máxima.
Instalação de Upgrade de Software	AGFA proporcionará os Serviços profissionais para o upgrade dos componentes críticos do Sistema Impax.	Conforme Anexo G			



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Grupo 3

ALCANÇE DOS SERVIÇOS - SOFTWARE			ALCANÇE DE SERVIÇOS - HARDWARE		
Características do Serviço	Descrição	Suporte - Detalhes da Cobertura	Características do Serviço	Descrição	Suporte - Detalhes da Cobertura
Suporte Técnico Remoto	Até será o Suporte de primeira instância entregue pelos engenheiros de Serviço de AGFA. O cliente poderá contatar a AGFA por via telefônica em uma base de 7x24 para reportar qualquer ocorrência nas Estações diagnósticas. O local deverá proporcionar informação suficiente para quantificar o Nível de Severidade". A AGFA proporcionará uma resposta técnica inicial por meios remotos	Incluído. Resposta técnica inicial, depois do recebimento do contato de Cliente: 2 horas	Suporte Técnico Remoto	Até será o Suporte de primeira instância entregue pelos engenheiros de Serviço de AGFA. O cliente poderá contatar a AGFA por via telefônica em uma base de 7x24 para reportar qualquer ocorrência nas Estações diagnósticas. O local deverá proporcionar informação suficiente para quantificar o Nível de Severidade". A AGFA proporcionará uma resposta técnica inicial por meios remotos.	Incluído. Resposta técnica inicial, depois do recebimento do contato de Cliente: 2 horas
Suporte no Cliente	AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema depois de que AGFA tenha analisado o problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. Objetivo de resposta e Suporte no cliente é de 4 horas a partir do momento em que a AGFA considere necessário o Suporte no cliente.	Suporte No cliente	AGFA enviará pessoal autorizado ao local do cliente para trabalhar no problema e considerado necessário o Suporte no cliente.	Incluído. A resposta de Suporte no cliente é de 4 horas a partir do momento em que a AGFA considere necessário o Suporte no cliente.
Updates de Software e sua instalação	AGFA proporcionará Updates (hot fix) de SW segundo haja disponibilidade para tal.	Incluído. AGFA realizará a instalação dos Updates de Software.	NA		
Manutenções Preventivas de SW para Estações diagnósticas	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de SW como estabelecido em calendário pré-definido entre as partes.	Incluído.	Manutenções Preventivas de HW para Estações diagnósticas	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de HW como estabelecido em calendário pré-definido entre as partes.	Não Incluído. Manutenção Preventiva efetuada na modalidade 5x8.
Upgrades de Software	AGFA proporcionará todos os Upgrades de Software da plataforma Impax.	Incluído.	Manutenções Preventivas de HW para Estações diagnósticas	AGFA proporcionará Manutenções Preventivas de HW com base nas recomendações da casa matriz.	Não Incluído.
Instalação de Upgrade de Software	AGFA proporcionará os Serviços profissionais para o upgrade dos componentes críticos do Sistema Impax.	Conforme Anexo G	Peças, Partes de Reposição e Instalação	AGFA proporcionará partes e peças de reposição quando assim for considerado necessário pela AGFA. A instalação das peças e partes de reposição será realizada pela AGFA como parte do Suporte no cliente. Se o cliente optar por utilizar alguma peça de reposição alternativa sem conhecimento e aprovação da AGFA, o componente em questão será automaticamente retirado da cobertura de Serviço.	Incluído durante vigência do contrato. Se alguma o peça não se encontrar em estoque, esta será solicitada a casa matriz com prioridade máxima.

ANEXO F – NÍVEIS DE SEVERIDADE DAS INCIDÊNCIAS

Os níveis de severidade de incidências associadas à Plataforma Impax, para efeitos da resposta técnica inicial, são os seguintes:

- ❑ **Severidade 1:** Incidências que envolvem a totalidade da aplicação e/ou suspensão do serviço em todos os departamentos (por exemplo: quedas na base de dados / queda geral dos Sistemas / perda substancial de dados). Incidências de Severidade 1 têm a máxima prioridade de resposta, após tomar conhecimento do fato (inferior a 60 minutos para qualquer tipo de contrato).
- ❑ **Severidade 2:** Incidências que afetarem determinadas áreas do sistema (por exemplo: queda parcial do sistema que afeta parte de um departamento ou Centro da Rede Hospitalar, perda de dados ao ser inserido, dificuldades com agendamento ou worklist etc.). Incidências de Severidade 2 terão uma resposta de alta prioridade após tomar conhecimento do fato (inferior a 120 minutos para qualquer tipo de contrato).
- ❑ **Severidade 3:** Incidências que geram um impacto menor na performance de uma aplicação do Sistema Impax (por exemplo, comportamento inesperado do sistema ao inserir dados). Incidência de Severidade 3 terão uma resposta de média prioridade (inferior a 12 horas úteis contadas a partir do primeiro relatório da incidência realizado pela Contratante à Agfa).
- ❑ **Severidade 4:** Incidências leves com um escasso impacto sobre a performance de uma aplicação de Software Licenciado (por exemplo: problemas de sintaxe na interface da Contratante). Incidências de Severidade 4 terão uma resposta de menor prioridade (inferior a 24 horas úteis contadas a partir do primeiro relatório da incidência realizado pela Contratante à Agfa).




Rivitti e Dias
- Sociedade de Advogados

26 de 47



ANEXO G – SERVIÇOS “OUT-OF-SCOPE”

Os serviços que para efeitos do Contrato de Suporte Impax serão considerados Out-of-Scope são os seguintes:

- ❑ **Serviços oferecidos em consequência de falhas e/ou negligências no cuidado dos sistemas pela Contratante** – este tipo de serviços inclui manejo / solução de incidências e/ou danos originados em falhas na infra-estrutura e/ou nos sistemas e/ou hardware da Contratante (por exemplo, falhas na rede de dados, interrupções na energia elétrica, infiltrações de rede de água e ar condicionado etc.), bem como no uso não autorizado dos sistemas. Também inclui-se aqui os danos causados por trabalhos desenvolvidos pelo pessoal da Contratante sem que existam as adequadas medidas de proteção ao Sistema Impax e aquelas incidências causadas pelo uso ou cuidado negligente dos sistemas (por exemplo, entradas USB maltratadas, instalação de software não autorizado ou validade etc.).
- ❑ **Serviços associados a segurança de redes**: Inclui-se aqui tarefas realizadas para restabelecer sistemas afetados por vírus ou outras ameaças de segurança provenientes de fontes externas ao sistema Impax, incluindo intervenções / danos por “Hackers”.
- ❑ **Serviços de instalação, desinstalação, transferências**: Atividades que envolvem movimentos nos componentes do Sistema Impax iniciados em uma localização, que requerem ser recolocados em outra área da Contratante. Estas atividades podem ser realizadas pela Agfa, estando sujeitas à disponibilidade de recursos. No caso de componentes de terceiros (por exemplo, EMC, SUN, Rimage etc.), a Agfa passará à Contratante as cotações de terceiros para realizar tais atividades e a Contratante poderá entrar em contato diretamente com os referidos fornecedores para definir / negociar condições específicas.
- ❑ **Serviços Profissionais de Upgrade**: Os serviços profissionais oferecidos por Engenheiros e/ou especialistas Agfa, associados a atividades de Upgrade de Sistemas, considerar-se-ão Out-of-Scope e estarão sujeitos a pagamentos adicionais.
- ❑ **Serviços de Capacitação Adicionais**: Inclui-se aqui cursos tipo “refresher courses”, re-treinamento de usuários atuais, treinamento de novos usuários.
- ❑ **Alterações no Fluxo de Trabalho**: Naqueles casos em que a Contratante requeira uma reengenharia de fluxo, após a implementação de todas as etapas da Plataforma IMPAX, estes serviços serão considerados out-of-scope.
- ❑ **Extensões da configuração atual e novos projetos**: Estas atividades envolvem acrescentar novas funcionalidades, hardware e/ou software à configuração atualmente instalada nas dependências da Contratante, incorporar novos centros da Rede Hospitalar

ao Sistema Impax ou desenvolver projetos completamente novos para alguma das unidades da Rede Hospitalar. Incluem-se também os estudos que possam ser solicitados para avaliar novos projetos / ampliações do existente, como, por exemplo, análise de redes de dados, de energia etc.

Todos os serviços out-of-scope como os acima indicados, sem que a renumeração seja taxativa, serão matérias de análise pela Agfa e estarão sujeitos à aceitação e cotação pela Companhia. O preço da Hora / Engenheiro e/ou hora / Especialista para estas atividades fixa-se em R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais), mais tributos incidentes, quando oferecidos em dia e horário útil. Este preço terá encargos de 40% quando se referir a serviços oferecidos fora do dia e horário comercial.




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



28 de 47



ANEXO H – DETALHE DE PREÇOS DE SERVIÇOS IMPAX

ANEXO H - PREÇOS CONTRATO DE SERVIÇO IMPAX			
			Janeiro/2014 à Dezembro/2014
Grupo	Componente da Plataforma Impax	Detalhe dos Componentes	Preço Contrato de Suporte e Manutenção
			MENSAL
1	Impax Core	DB Mgr / Workflow Mgr / Connectivity / Broker / Curator / R DB / HIS Interfaces / RIS Interfaces / PACS HL7 Interface / RIS & PACS Licenses / Testing Environment Cobertura: atendimento 7x24, update e upgrade de SW e spare parts	R\$ 116.850,00
2	Estações de Diagnóstico	Estações DS3000 / MA3000 Cobertura: atendimento 7x24, update e upgrade de SW e spare parts, storages da EMC	
3	Acessórios	CD Burner, Scanners de Papel, Scanner de Filme, Rack Cobertura: atendimento 7x24, update e upgrade de SW e spare parts	



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



ANEXO I – PRÉ-REQUISITOS TÉCNICOS

1. Considerar-se-á como pré-requisito técnico para a prestação dos Serviços de Suporte Impax a existência de uma adequada conexão remota por meio de um "Virtual Private Network", doravante denominado "VPN", entre cada um dos locais relevantes onde estiver instalada a Configuração Impax e a Agfa, a qual a Contratante obriga-se a fornecer às suas expensas. A referida VPN deverá contar com uma largura de banda de 512 Kbps, ou superior, com uma taxa de concentração não inferior a 1:5. Deverá considerar-se a provisão da conexão através de um firewall com pelo menos um IP público para uso exclusivo da Agfa, firewall que deverá estar sob a administração da Contratante. O link deverá contar com um sistema de backup de energia tipo UPS.
2. No caso de que não exista a VPN ou não estiver disponível em um determinado momento, a Agfa ficará eximida da sua obrigação de prestar os Serviços de Suporte e Manutenção remota enquanto a VPN não estiver disponível. Dadas as características de uma VPN, no sentido de que a referida conexão ocorre por meio da Internet, a Agfa não pode garantir que o acesso e suporte remoto associado serão possíveis a todo o momento. Isto se aplica, em especial, a problemas de funcionamento fora do âmbito de controle da Agfa (ou seja, falhas no acesso à Internet fora do seu controle), caso no qual a Agfa não será responsável pela impossibilidade de conexão remota e, portanto, pela impossibilidade de prestar os Serviços de Suporte remoto.
3. Será responsabilidade da Contratante manter operacional a conexão VPN.
4. A Contratante realizará, na medida que as novas versões de software o requererem, às suas expensas, as adaptações operacionais a suas plataformas de hardware.
5. A Contratante aceita, frente à presença de incidências, cooperar ativamente na análise das mesmas e documentar de forma escrita falhas, de modo a poder reproduzir as mesmas. Esta obrigação é orientada a permitir determinar e identificar as incidências. O relatório de falhas gerado pela Contratante deverá incluir informação sobre o tipo de falha, o módulo no qual ocorreu a incidência e as tarefas realizadas quando ocorreu a falha.
6. Para realizar os Serviços Impax, a Contratante fornecerá à Agfa acesso controlado, sem que ocorra demora, às instalações, aos equipamentos e aos dispositivos técnicos de comunicações que compõem ou interligam a solução IMPAX, como conexão telefônica, acesso a tomadas de energia, acesso à Internet etc. A Contratante deverá manter em condição operacional as linhas de transferência de dados e ter disponível um contato




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

30 de 47

qualificado nas instalações com o propósito de garantir a rápida execução dos Serviços de Suporte a serem prestados.




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



31 de 47

ANEXO J – PROCESSO DE ESCALAMENTO DE INCIDÊNCIAS

Para a plena aplicação do Contrato de Suporte e Manutenção deverá ser cumprido o seguinte protocolo de escalamento de incidências entre a Contratante e a Agfa:

Níveis de Suporte: Para efeitos do presente Contrato, definem-se os seguintes níveis de suporte:

- ❑ **Primeiro Nível - Suporte Interno** – Administradores do Sistema (SysAdmins) e/ou Pessoal de Serviço da Contratante devidamente treinado e habilitado para o suporte ao Sistema Impax.
- ❑ **Segundo Nível - Suporte Agfa Local / Regional** – Service Desk e Equipe de Suporte Local / Regional Agfa - Latam.
- ❑ **Terceiro Nível – Suporte Tier-One / Tier-Two:** Global Support Center AGFA, incluindo R&D – Pesquisa e desenvolvimento AGFA.

Procedimento de Suporte de Primeiro Nível – (Interno - System admin.)

1. O usuário da Contratante informa ao seu System Administrator responsável a existência de uma certa incidência associada ao Sistema Impax. A definição de como é realizado este procedimento é responsabilidade da Contratante.
2. Uma vez conhecida a existência de uma incidência, a Contratante tomará as medidas necessárias para corrigir o problema com os seus próprios recursos locais. Denominar-se-ão estas tarefas como Suporte de Primeiro Nível. O suporte de primeiro nível sempre será oferecido pela Contratante, ou por quem a Contratante definir de forma interna (por exemplo, por meio de um System Admin. do Sistema Impax). A Agfa não será responsável por quaisquer falhas e/ou danos no Sistema Impax decorrentes dos serviços de suporte de primeiro nível realizados pela Contratante ou alguém por ela indicado, salvo quando realizadas por funcionário Agfa ou por seu representante.
3. A Contratante definirá, de acordo com os seus próprios processos de escalamento e capacidade técnica, a forma como será manejada a incidência. Se a Contratante definir que o alcance da incidência foge do seu manejo e/ou conhecimento local, procederá a escalar a incidência ao Segundo Nível de Suporte, o qual será oferecido pela Agfa.



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

32 de 47

4. Recomenda-se que a Contratante estabeleça um tempo limite de intervenção dos seus próprios recursos, dependendo do nível de prioridade da incidência respectiva.
5. O processo de escalamento ao segundo nível de suporte somente poderá ser realizado pelo Coordenador da Contratante, ou pelos seus engenheiros autorizados, o que sempre será estabelecido por escrito. Contudo, o número máximo de pessoas autorizadas para realizar o processo de escalamento de segundo nível não ultrapassará 4 (quatro) pessoas.

Procedimento de Suporte de Segundo Nível – Agfa Local - Regional

6. Uma vez definida pela Contratante a necessidade de escalar ao segundo nível de suporte, o Coordenador da Contratante ou o seu pessoal autorizado abrirá uma ordem de serviço para informar a incidência no Service Desk da Agfa, com o objetivo de informar a incidência e oferecer maiores detalhes sobre a mesma.
7. A Contratante deverá fornecer a seguinte informação para que a Agfa possa começar a solucionar a incidência de serviço:
 - a. Nome da pessoa que abre o caso.
 - b. Nome e dados (número de contato) da pessoa a ser contatada no Contratante.
 - c. Nome do contato no Contratante (normalmente, quem informa a incidência)
 - d. Identificação da origem da falha (aplicação IMPAX / Base de Dados Oracle / Interfaces / Outra).
 - e. Categorização de severidade da incidência, de acordo com os critérios definidos no item oitavo precedente, acompanhado, se necessário, de uma explicação da referida categorização.
 - f. Descrições detalhadas e compreensíveis da incidência, incluindo o fornecimento de documentação a ser utilizada na solução da mesma (por exemplo: log files, abertura de chamado da incidência).
 - g. Se aplicável: informação da localização do equipamento.




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



8. Uma vez aberta a ordem de serviço no Service Desk Local / Regional da Agfa, a Agfa começará a trabalhar na solução da incidência, levando em conta o tempo de resposta envolvido, dependendo da severidade da incidência.
9. Dependendo do tipo e alcance da incidência envolvida, o pessoal do Service Desk da Agfa poderá intervir de forma direta para iniciar a solução da falha; se necessário, entrará em contato com o especialista regional atribuído a oferecer suporte para o tipo de incidência envolvida.
10. Quer seja o pessoal do Service Desk Agfa, ou o Engenheiro de Serviço respectivo, acessarão a aplicação de forma remota por meio da VPN definida para tais efeitos e/ou entrarão em contato por telefone com o pessoal da Contratante de acordo com o indicado na ordem aberta, e presencialmente quando necessário.
11. Se a incidência não for resolvida pelo nível de suporte Local / Regional da Agfa, uma vez decorridos os tempos indicados no **Anexo D**, de acordo com a severidade da incidência, o caso será automaticamente transferido ao Terceiro Nível do suporte Tier One ou Tier-Two, que começará a solucionar a incidência desde os centros de serviços globais da Agfa.
12. Todo o processo de escalamento a Tier-One e/ou Tier-Two será realizado e manejado por pessoal Agfa do escritório local e/ou da região.




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



34 de 47



ANEXO K – TAREFAS DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

ADMINISTRAÇÃO DE SERVIDORES E ESTAÇÕES DE DIAGNÓSTICO

- Administrar todas as atividades que requeiram a integração entre a rede de dados, informação do sistema, modalidades de imagens e plataforma IMPAX.
- Administrar o sistema de segurança para que as pessoas não autorizadas não tenham acesso à informação vital do sistema. Isto é trabalho conjunto com o departamento de Informática do estabelecimento.
- Assegurar-se de que os servidores e estações encontram-se protegidos a todo momento pelas últimas versões de antivírus disponíveis pelo provedor respectivo.
- Manter uma lista atualizada de todos os endereços IP, nomes de todos os equipamentos (servidores e estações) conectados ao RIS-PACS, localização física, configuração do Hardware/Software, revisões periódicas, atualizações, upgrades e data de instalação.
- Atribuir, atualizar usuários e senhas do sistema.
- Executar inspeções regulares que permitam realizar manutenções preventivas e que assegurem um menor número de incidências nos sistemas RIS-PACS. Essa atividade inclui manutenções preventivas periódicas nas estações de diagnóstico, seguindo orientações pré-definidas pela contratada.
- Corrigir exames não verificados pela validação do RIS (Fix-up).
- Configurar os novos equipamentos e/ou modalidades que forem integradas ao sistema PACS.
- Criar os novos códigos e/ou novos tipos de exames que forem integrados ao sistema RIS.
- Assistir os usuários e solucionar todas as dúvidas com relação ao funcionamento de estações de trabalho, aplicações RIS (Qdoc, Qplanner), Impax Client e fluxos de trabalho.
- Em conjunto com a área de Informática, constituir uma instância de suporte para os usuários e provedores de soluções IT frente a falhas na conectividade da rede e dos sistemas HIS – RIS – PACS.
- Constituir uma primeira instância de suporte frente às incidências nas interfaces que comunicam os sistemas HIS – RIS – PACS, de acordo com os procedimentos propostos neste documento.
- Verificar se os backups das bases de dados e arquivos que permitem a operação dos sistemas RIS-PACS estão sendo feitos corretamente.
- Verificar os alertas do Sistema Operacional e espaço disponível em disco.
- Executar todas as tarefas recomendadas no Manual do SysAdmin.



Rivitti e Dias
Contratada

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

ANEXO L – BACK UP E PROTEÇÃO DE DADOS

1. A execução do backup das bases de dados, do sistema operacional e dos programas básicos contidos no Software Licenciado ficará a cargo e responsabilidade da Contratante.
2. Os programas (jobs & scripts) e políticas de backup serão desenvolvidos pela Agfa com base nas normativas da Companhia, mas será responsabilidade da Contratante manter um backup apropriado e completo a todo o momento, especialmente antes de ser realizada qualquer atualização, nova versão ou “updates” de Software.
3. A Contratante será responsável por assegurar que todos os seus arquivos e dados, incluindo os arquivos de base de dados, sejam adequadamente salvos em backup, duplicados, documentados e protegidos de vírus e outras ameaças de segurança. Agfa não será responsável pelo fato da Contratante não implementar as medidas acima indicadas, nem tampouco terá responsabilidade por danos e custos relacionados à perda e/ou recuperação de informação contida em meios magnéticos, memórias ou itens similares que forem perdidos, destruídos ou danificados como resultado de uma ação ou omissão da própria Contratante.
4. A Contratante deverá manter todos os dados usados ou obtidos com relação ao Software Licenciado em um meio facilmente legível, como cópia de backup, a qual deverá permitir a reconstrução da informação perdida a um custo razoável.
5. Será responsabilidade exclusiva da Contratante assegurar que os servidores se encontram protegidos a todo momento pelas últimas versões de antivírus disponíveis pelo provedor respectivo.




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



36 de 47



ANEXO M – TELEFONES DE CONTATO SERVICE DESK AGFA

Atendimento em dias e horários úteis (comercial):

HELP DESK: 0800 771 2432

FONE: (11) 5188 6508

Atendimento fora do horário comercial:

FONE: (11) 99237 8190




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

37 de 47

ANEXO N – CONTRATO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DE MANUTENÇÃO DE
EQUIPAMENTOS Nº. CP 13/14




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



38 de 47



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS Nº. CP 13/14, QUE ENTRE SI FAZEM A FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – FIDI E A AGFA HEALTHCARE BRASIL IMPORTAÇÃO E SERVIÇOS LTDA. NA FORMA ABAIXO:

De um lado **FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – FIDI** sediada na Rua dos Ingleses, 569, térreo, Bela Vista, CEP.: 01329-000, São Paulo, inscrito no CNPJ sob o número 55.401.178/0001-36, representada neste ato por seus representantes, no final assinados e identificados, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado **AGFA HEALTHCARE BRASIL IMPORTAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.**, sediada na Rua Alexandre Dumas, 1.711, 3º andar, Edifício Birmann12, São Paulo, SP, inscrita no CNPJ sob o número 09.032.626/0001-54, representada neste ato por seus procuradores, no final assinados e identificados, doravante denominada **CONTRATADA**, ajustam a execução do presente Contrato de Prestação de Serviços de Assistência Técnica e de Manutenção de Equipamentos, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

1. OBJETO DO CONTRATO

1.1 O presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS**, doravante designado simplesmente **CONTRATO**, tem por objeto os serviços de assistência técnica corretiva e manutenção preventiva nos equipamentos fabricados e/ou comercializados pela **CONTRATADA**, que deverão estar em condições normais de funcionamento, instalados e manipulados de acordo com as instruções do fabricante e que estão no estabelecimento da **CONTRATANTE** situado nos Hospitais à seguir:

Hospital de Urgências de Goiânia, Av. 1, Radial C 5, s/n St. Pedro Ludovico, Goiânia, GO

Hospital Geral de Goiânia, Av. Anhanguera, 4379, Setor Oeste, Goiânia, GO.

Hospital de Doenças Tropicais, Av. Contorno, s/n, Jardim Bela Vista, Goiânia, GO.

Hospital Materno Infantil, Av. Perimetral C, Rua 7, Sn, Setor Coimbra, Goiânia, GO.

Hospital de Urgências de Aparecida de Goiânia, R SC-1, 299, Pq. Sta Cruz, Goiânia, GO.

1.2. Os equipamentos e acessórios incluídos no **CONTRATO** estão discriminados no ANEXO I, que




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

39 de 47

faz parte integrante do presente **CONTRATO**.

1.3. Da mesma forma, as coberturas de serviços e modalidades adicionais descritas no item 3 abaixo, como por exemplo, a inclusão das peças de reposição, horários de atendimento complementares, entre outros, são opções da **CONTRATANTE** e também estão discriminadas no ANEXO I.

2. DEFINIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A assistência técnica fornecida pela **CONTRATADA** pelo presente **CONTRATO** compreende as coberturas assinaladas no ANEXO I, cuja abrangência está descrita no item 3 abaixo.

2.2. Os serviços serão executados por pessoas especializadas, instruídas e controladas pela **CONTRATADA** nos dias normais de trabalho, de segunda a sexta-feira, das 8:00hs às 12:00hs e das 13:00 às 17:00hs, excluindo-se os feriados observados pela **CONTRATADA**. As ferramentas e instrumentos de medição especiais serão os recomendados pelo fornecedor do(s) respectivo(s) equipamento(s). As chamadas técnicas via telefone deverão ser efetuadas pela **CONTRATANTE** através da Central de Atendimento aos Clientes - pelo telefone nº 0800-703-0137 / (11) 5188-6428.

3. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. A **CONTRATADA** prestará assistência técnica corretiva sem limitação de chamados ou de horas, nos dias e horários discriminados no item 2.2 acima.

3.2. As manutenções preventivas do(s) equipamento(s) objeto deste **CONTRATO**, consistem em limpar, ajustar, lubrificar, inspecionar, aplicar testes específicos, visando à diminuição de falhas e o prolongamento da vida útil do equipamento. Tais serviços serão executados na data estipulada entre as partes dentro do mês que houver manutenção preventiva programada.

3.2.1. A **CONTRATADA** substituirá, quando necessário, durante as manutenções preventivas e/ou corretivas, e **sem custo** para a **CONTRATANTE**, peças ou componentes necessários para o perfeito funcionamento do(s) equipamento(s). Todas as peças serão substituídas por peças originais AGFA.

4. CONDIÇÕES PARTICULARES




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

40 de 47

4.1. Os técnicos da **CONTRATADA**, encarregados do serviço, terão acesso livre e imediato ao(s) equipamento(s) para execução dos serviços contratados. Os equipamentos deverão estar à disposição dos técnicos no horário de expediente normal da **CONTRATADA**, durante o tempo necessário para conserto e testes de verificação.

4.2. A **CONTRATANTE** colocará à disposição para uso da **CONTRATADA**, entre outros materiais e acessórios necessários ao controle e teste do(s) equipamento(s), aventais de proteção, chassis, filmes, câmara escura, negatoscópios.

4.3. Antes do início da vigência deste **CONTRATO**, será realizada uma verificação técnica do(s) equipamento(s) pela **CONTRATADA** que apontará os eventuais defeitos encontrados. Será apresentado um orçamento à parte para os reparos necessários. Esta cláusula ficará sem efeito se o início da vigência deste **CONTRATO** coincidir, sem interrupção, com o fim do prazo da garantia original do equipamento ou com o fim da vigência do Contrato de Assistência Técnica anterior.

4.4. Para equipamento que não conste do ANEXO I e que posteriormente seja de interesse da **CONTRATANTE** proceder sua inclusão, haverá a elaboração de um Termo Aditivo ao presente **CONTRATO**, observado o disposto na sub-cláusula anterior.

4.5. Na hipótese de desativação de qualquer equipamento por decisão técnica ou administrativa da **CONTRATANTE**, poderá ele ser excluído do **CONTRATO** mediante pré-aviso protocolado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias à **CONTRATADA** e, neste caso, haverá a diminuição correspondente do preço total.

5. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

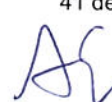
5.1. A **CONTRATADA** não será responsável pelo descumprimento de suas obrigações contratuais nos casos abaixo citados:

5.1.1. Ausência das condições descritas na cláusula CONDIÇÕES PARTICULARES;

5.1.2. Em caso de negligência de pessoal da **CONTRATANTE**, de terceiros por ela indicados para utilização dos Equipamentos e/ou de pessoas não autorizadas pela AGFA, bem como em caso de utilização do (s) equipamento (s) fora das normas especificadas no Manual de Operação, ou ainda, intervenção por parte de elementos não autorizados pela **CONTRATADA**, bem como por motivos resultantes de caso fortuito ou força maior, que se caracterizam pela ocorrência de um fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar ou impedir.




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

41 de 47


5.1.3. Em casos de funcionamento do(s) equipamento(s) em condições anormais de tensão de rede elétrica, frequência, aterramento, temperatura, umidade, blindagem eletromagnética, suprimento de água gelada ou na ausência ou degradação de qualquer outra condição ambiental de infraestrutura conforme especificado inicialmente nas plantas de execução fornecidas pela **CONTRATADA**, por ocasião da instalação do(s) equipamento(s).

5.2. Não estão incluídos no presente **CONTRATO**:

5.2.1. Os serviços de desmontagem, transferência de salas e ou montagem do(s) equipamento(s) relacionado(s) no ANEXO I;

5.2.2. Serviços de pintura.

5.2.3. Calibração do equipamento decorrente da troca de marca ou tipo de filme ou químico diferentes daqueles utilizados na data de celebração deste **CONTRATO**.

5.3. Os serviços acima, bem como a recuperação de defeitos causados nas condições do item anterior, ou de quaisquer outras condições, cujas causas sejam claramente não atribuíveis à **CONTRATADA**, serão objeto de orçamento à parte.

5.4. A **CONTRATADA** será responsável pelos danos causados diretamente à **CONTRATANTE**, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **CONTRATO**. A **CONTRATADA** não será responsável por danos indiretos e/ou lucros cessantes e/ou quaisquer outros prejuízos advindos de caso fortuito ou força maior. Em nenhuma circunstância, a responsabilidade da **CONTRATADA** poderá exceder a receita total que tiver auferido com o presente **CONTRATO** até a data da ocorrência.

5.5. Também, não responderá a **CONTRATADA**, em qualquer caso ou a qualquer título, pela paralisação do(s) equipamento(s) durante o tempo necessário à sua recuperação. Não será deduzido da fatura da **CONTRATADA** o valor mensal correspondente ao(s) equipamento(s) que encontrar(em)-se na condição acima descrita, exceto na hipótese prevista na cláusula CONDIÇÕES PARTICULARES, sub-cláusula 4.5.

6. PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO CONTRATO

6.1. Pela prestação dos serviços de manutenção previstos no ANEXO I deste **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, o valor total anual de R\$ 600.000,00 (seiscentos mil reais),



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



42 de 47

dividido em parcelas 12 (doze) mensais no valor de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, mediante Nota Fiscal de Serviços.

6.2. Caso não seja observado o prazo de quitação da fatura, a **CONTRATANTE** obriga-se a ressarcir à **CONTRATADA** o prejuízo decorrente do atraso, calculado pela taxa de juros reais de 1% (um por cento) ao mês, além de multa moratória de valor equivalente a 2% (dois por cento) da parcela em atraso e encargos financeiros praticados no período.

6.3. Convencionam as partes que, a cada período de 12 (doze) meses contados do início do contrato, a **CONTRATADA** terá direito à renegociação dos preços vigentes, ajustando os custos incorridos pela **CONTRATADA** na prestação dos serviços, tais como: mão de obra, importação de peças / produtos, superiores à correção monetária pelo índice avençado pelas partes.

6.3.1. Os preços dos serviços, constantes deste **CONTRATO**, serão revistos a cada período de 12 (doze) meses, ou em periodicidade inferior caso permitido pela Legislação aplicável, tendo como base a variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas. Na falta, proibição de utilização, não divulgação ou extinção deste índice, será aplicado o índice fixado pelas Autoridades Monetárias competentes e que reflita a variação dos preços no período de reajuste.

6.3.2. Independentemente do disposto nesta cláusula, caso haja desequilíbrio econômico ou financeiro no contrato, as partes, mediante acordo, poderão renegociar valores, a fim de adequá-los à realidade do mercado.

6.4. Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de outros tributos ou encargos, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão na sua revisão, para apuração da diferença quer seja para mais ou para menos, conforme o caso.

6.5. Na hipótese de atraso de pagamento superior a trinta dias, a **CONTRATADA** poderá suspender a execução dos serviços contratados, até que sejam regularizados os débitos. Na hipótese de o atraso atingir noventa dias, ou de reincidência de atrasos em períodos menores, a **CONTRATADA** poderá dar o **CONTRATO** por rescindido, não eximindo a **CONTRATANTE** do pagamento de todas as obrigações em atraso, corrigidas segundo estipulado na cláusula PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO CONTRATO, como também da aplicação de multa rescisória conforme descrito na cláusula DA RESCISÃO abaixo.

7. PRAZO

7.1. O presente **CONTRATO** vigorará pelo prazo de **12 (doze) meses, a partir 01 de Janeiro de 2014**, sendo automaticamente renovado por prazo indeterminado.

7.1.1 Em caso de renovação por prazo indeterminado, o valor mensal devido será o correspondente ao valor da parcela vigente no período anterior, acrescido da variação do IGP-M da Fundação Getúlio



Sori
Rivitti e Dias



7.2. A **CONTRATADA** reserva-se o direito de considerar rescindido, sem qualquer ônus, após acertos de conta, a assistência técnica referente a equipamentos que porventura sejam transferidos de propriedade ou de local e para os quais poderá ser emitido um novo **CONTRATO**.

8.1. Caso a **CONTRATANTE** rescinda o Contrato antes de sua renovação automática por prazo indeterminado, ficará obrigada ao pagamento à **CONTRATADA**, nos 30(trinta) dias seguintes à comunicação de rescisão, de todas as parcelas vincendas/residuais do valor anual total do serviço prestado mencionado no Anexo I.

8.2. Uma vez prorrogado o Contrato por prazo indeterminado, qualquer das partes poderá rescindi-lo, sem qualquer ônus, a qualquer tempo, mediante envio de correspondência à outra parte com 30(trinta) dias de antecedência da data pretendida de término contratual.

As partes acordam entre si o total, rigoroso e absoluto sigilo e total confidencialidade de todos os termos, condições e preços contidos neste Contrato, bem como de quaisquer procedimentos, informes e informações referentes aos trabalhos e acordos trocados entre as partes, sejam estes tangíveis ou não, transmitidos verbalmente ou por escrito, sendo proibida a sua divulgação a qualquer terceiro, responsabilizando-se a parte que desrespeitar tal regra pelas perdas e danos causados à outra parte.

Fica eleito o Foro da cidade de São Paulo, Estado de São Paulo para dirimir eventuais dúvidas originadas pelo presente **CONTRATO**.

(continuação do Contrato de Prestação de Serviços de Assistência Técnica e de Manutenção de Equipamentos Nº. CP 13/14)

E por estarem justos e contratados, assinam o presente **CONTRATO** em 02 (duas) vias de igual teor e forma para um só efeito na presença das testemunhas abaixo.

São Paulo, _____ de _____ de 2014.

Roberto Gomes Nogueira
Diretor
CPF: 495.234.738-91
RG: 3.172.038

Sergio A. Ajzen
Diretor Administrativo Financeiro
CPF: 045.923.258-42
RG: 6.196.841-9

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO
POR IMAGEM – FIDI

Jose Laska

Fabio Bertoldi da Silva

AGFA HEALTHCARE BRASIL IMPORTAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

Testemunhas:

Nome: Monalisa Santos
RG.: 30.164.111-0

Nome:
RG.:



Rivitti e Dias
Soriano



ANEXO I

CONTRATO DE MANUTENÇÃO Nº CP 13/14

CLIENTE: FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – FIDI.

ENDEREÇO DE FAT.: Rua dos Ingleses, 569, térreo, Bela Vista, CEP.: 01329-000, São Paulo

Controle	Unidade	Equipamento	Número de Série
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	ADC DX-M	10512
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	ADC DX-M	10514
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	ADC NX GENRAD	278-11241
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	ADC NX GENRAD	278-11225
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	ADC CR USER STATION	10786
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	ADC CR USER STATION	10834
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	MONITOR BARCO	9383604117
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	MONITOR BARCO	9383604113
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	DRYSTAR 5302	18556
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	DRYSTAR 5302	16374
635395	HOSP. DE URGENCIAS APARECIDA DE GOIANIA	DRYSTAR 5302	12159
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	ADC DX-M	10486
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	ADC DX-M	10484
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	ADC NX MIXED	283-12052
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	ADC NX MIXED	283-12060
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	ADC CR USER STATION	10604
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	ADC CR USER STATION	10610
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	MONITOR BARCO	9383602352
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	MONITOR BARCO	9383602351
639855	HOSPITAL GERAL DE GOIANIA	DRYSTAR AXYS	4633
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	ADC DX-M	10574
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	ADC DX-M	10583
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	ADC NX GENRAD	278-10407
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	ADC NX GENRAD	278-10394
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	ADC CR USER STATION	10852
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	ADC CR USER STATION	10855
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	MONITOR BARCO	9383604767
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	MONITOR BARCO	9383604940
640104	HOSPITAL DE URGENCIAS DE GOIANIA	DRYSTAR 5302	17458
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	ADC DX-M	10524
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	ADC DX-M	10519
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	ADC NX GENRAD	278-11794
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	ADC NX GENRAD	278-11827
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	ADC CR USER STATION	10868
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	ADC CR USER STATION	11028
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	MONITOR BARCO	9383604538
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	MONITOR BARCO	9383604535
640234	HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS	DRYSTAR 5302	16517
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	ADC DX-M	10585
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	ADC DX-M	10588
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	ADC NX MIXED	278-11833
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	ADC NX MIXED	278-11817
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	ADC CR USER STATION	11174
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	ADC CR USER STATION	11162
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	MONITOR BARCO	9383601834
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	MONITOR BARCO	9383601838
641202	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	DRYSTAR AXYS	5153



Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

(continuação do Contrato de Prestação de Serviços de Assistência Técnica e de Manutenção de Equipamentos Nº. CP 13/14)

TOTAL DE EQUIPAMENTOS: **47 (quarenta e sete)**

QUANTIDADE DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS AO ANO: **04 (quatro)**

VALOR ANUAL TOTAL DO SERVIÇO PRESTADO: **R\$ 600.000,00**

O VALOR ANUAL TOTAL DO SERVIÇO PRESTADO SERÁ PAGO, EM 12 (doze) PARCELAS, DE: **R\$ 50.000,00**

COBERTURA DE PEÇAS: **SIM – TOTAL**

DATAS DAS PREVENTIVAS: **A SEREM DEFINIDAS PELO CONTRATANTE**

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: **DAS 08:00 ÀS 17:00HS, DE SEGUNDA À SEXTA-FEIRA**




Rivitti e Dias
Sociedade de Advogados



47 de 47

