

1º ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

De um lado:

- (i) **NESS PROCESSOS E TECNOLOGIA LTDA.**, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Bento de Andrade, n. 436, Jardim Paulista, CEP 04503-001, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 72.027.097/0001-37, neste ato representado por seu representante legal ("Parte Contratada");

E, de outro lado:

- (i) **FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – FIDI**, fundação de direito privado sem fins lucrativos, com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Paulista, n. 1294, 21º andar, Cj. 21-A, Bela Vista, CEP 01310-915, inscrita no CNPJ/MF sob o n. 55.401.178/0001-36, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social ("Parte Contratante");

Parte Contratada e Parte Contratante doravante referidas isoladamente como "Parte" e, em conjunto, como "Partes";

CONSIDERANDO QUE

- (i) em 01 de julho de 2017, as Partes celebraram Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços Técnicos ("Contrato de Prestação de Serviços"), por meio do qual foram estabelecidas as premissas para a prestação de serviços de elaboração e implantação de projetos de estruturação e de segurança da informação, cogestão, sustentação, manutenção e suporte técnico mensal aos equipamentos e sistemas operacionais que compõem e integram a infraestrutura interna na área de tecnologia de informação – TI da Parte Contratante ("Serviços") para a Unidade de Atendimento denominada GOIÁS;
- (ii) as Partes desejam aditar o Contrato de Prestação de Serviços para (a) acrescentar ao escopo dos Serviços contratados, as atividades descritas na Proposta de Serviço denominada "Serviços de Outsourcing de TI – Atendimento Nível 1 – Sistemas Corporativos"; e, consequentemente, (b) alterar o valor do Preço Mensal do referido Contrato de Prestação de Serviços;

RESOLVEM, de comum acordo, celebrar o presente 1º Aditivo ao Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços Técnicos ("1º Aditivo"), conforme as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA 1. DO ADITAMENTO

1.1. As Partes, de comum acordo, resolvem aditar o Contrato de Prestação de Serviços para acrescentar ao escopo dos Serviços contratados, as atividades descritas na Proposta de Serviço denominada "Serviços de Outsourcing de TI – Atendimento Nível 1 – Sistemas Corporativos", conforme descritas no Anexo 1.1 ao presente 1º Aditivo.

1.2. Tendo em vista a deliberação do Item 1.1 acima, a partir da assinatura deste 1º Aditivo, o Anexo A do Contrato de Prestação de Serviços ora aditado passa a contemplar, além de todas as atividades contempladas pela proposta original daquele Anexo A, também as atividades contempladas Proposta de Serviço denominada "Serviços de Outsourcing de TI – Atendimento Nível 1 – Sistemas Corporativos" do Anexo 1.1 deste Contrato de Prestação de Serviços, assim como o item 5.1.3 passa a vigorar com a seguinte nova redação:

"5.1.3. Para fins deste Contrato, os serviços de manutenção e suporte técnico de 1º nível local e 2º nível remoto contemplarão: (a) suporte e monitoramento à rede lógica e física; (b) suporte e monitoramento aos servidores; (c) suporte e monitoramento aos usuários e senhas; (d) suporte e monitoramento ao sistema de arquivos; (e) suporte e monitoramento aos periféricos (WIFI, Impressoras, scanners, notebooks e ativos de rede); (f) suporte monitoramento e execução do procedimento de Backup; (g) suporte e monitoramento do Antivírus; (h) suporte e monitoramento do e-mail e Office; (i) suporte e monitoramento do Link de internet; (j) Suporte e monitoramento do provedor de Telecom; (k) suporte e monitoramento com uso de sistema de chamados; e (l) suporte e monitoramento dos sistemas legados "g-suite (Google), Sysaid, Relógio de Ponto, Fluig – TOTVs, Protheus – TOTVs, RM – TOTVs, Prophix, Alphaclinic e Qlik".

1.3. Pela inclusão das novas atividades previstas no Anexo 1.1 deste 1º Aditivo, as Partes, de comum acordo, resolvem acrescentar ao valor do Preço Mensal do Contrato de Prestação de Serviços, o valor de R\$ 464,10 (quatrocentos e sessenta e quatro reais e dez centavos), passando o Preço Mensal do Contrato de Prestação de Serviços para R\$ 7.521,99 (sete mil quinhentos e vinte e um reais e noventa e nove centavos).

1.4. Tendo em vista a deliberação do Item 1.3 acima, a partir da assinatura deste 1º Aditivo, o item 6.1 do Formulário de Contratação de Serviços do Contrato de Prestação de Serviços passa a vigorar com a seguinte nova redação:

"6.1. Preço Mensal: R\$ 7.521,99 (sete mil quinhentos e vinte e um reais e noventa e nove centavos), calculado de acordo com a quantidade de Equipamentos listada no Parque de Equipamentos previsto pelo Anexo B, bem como de acordo com a Quantidade e Localização das Unidades de Atendimento previstas pelos Itens 5.2 e 5.3 deste Quadro Resumo, sendo certo que:

(i) a variação no Parque de Equipamentos do Anexo B, positiva ou negativa não superior a 5% (cinco por cento), não afetará o Preço Mensal;

(ii) a variação na quantidade de Equipamentos listada no Parque de Equipamentos do Anexo B, positiva ou negativa, superior a 5% (cinco por cento), implicará na revisão do Preço Mensal, mediante celebração de Termo Aditivo Contratual neste sentido; e

(iii) a alteração da quantidade ou localização das Unidades de Atendimento previstas pelos Itens 5.2 e 5.3 deste Quadro Resumo, implicará na revisão do Preço Mensal, mediante celebração de Termo Aditivo Contratual neste sentido."

CLÁUSULA 2. DISPOSIÇÕES FINAIS



Depo Legal

2.1. As Partes ratificam todas as demais cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços, as quais permanecem vigentes e inalteradas, na medida em que não tenham sido expressamente modificadas por este 1º Aditivo.

2.2. 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 instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, autorizados os registros e/ou averbações competentes.

São Paulo, 01 de julho de 2018

Parte Contratada:

NESS PROCESSOS E TECNOLOGIA LTDA.

Parte Contratante:

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

Testemunhas:

1.

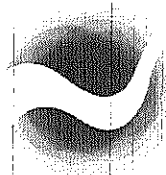
Nome: Renan Delgado
RG: 33.680.044-2
CPF: 336.996.638-20

2.

Nome: _____
RG: _____
CPF: _____

[PÁGINA DE ASSINATURAS DO 1º ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CELEBRADO EM 01 DE JULHO DE 2018 ENTRE NESS PROCESSOS E TECNOLOGIA LTDA. E FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - FIDI]

ANEXO A - -PROPOSTA DE SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE TI – ATENDIMENTO NÍVEL 1 – SISTEMAS CORPORATIVOS



NESS
Processos e Tecnologia
DESDE 1991

**PROPOSTA DE SERVIÇOS | SERVIÇOS DE OUTSOURCING DE TI – ATENDIMENTO NÍVEL 1 -
SISTEMAS CORPORATIVOS.**

VERSÃO | 26 de março de 2018

CLIENTE | FUNDAÇÃO INSTITUTO PESQUISA ESTUDO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - FIDI



NESS
Processos e Tecnologia
DESDE 1993

SUMÁRIO

CONFIDENCIALIDADE	3
1. INSTITUCIONAL	4
2. OBJETIVO	5
3. CENÁRIO	5
4. ESCOPO	7
5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	7
6. MACRO CRONOGRAMA	9
7. PREMISSAS	9
8. PRAZO CONTRATUAL	9
9. PREÇO	10
10. VALIDADE DA PROPOSTA	10
11. SERVIÇOS FORA DE ESCOPO	10
12. CONSIDERAÇÕES	11



CONFIDENCIALIDADE

A NESS se compromete a garantir o tratamento confidencial das informações levantadas e/ou fornecidas pela **CLIENTE**, e assume as seguintes obrigações:

- Não divulgar quaisquer informações relativas aos serviços prestados a terceiros, nem facilitar de qualquer maneira tal divulgação; e
- Não utilizar a documentação associada com os trabalhos para fins não aprovados por escrito pela **CLIENTE**, nem facilitar de qualquer maneira tal divulgação;
- Utilizar equipes da NESS segregadas de outros clientes do mesmo setor / segmento no atendimento deste contrato;

O compromisso acima não abrange informações que: (a) eram do conhecimento da NESS anteriormente, não estando sujeita a obrigação de serem mantidas em sigilo; (b) sejam reveladas a terceiros pela parte que as forneceu à NESS, isenta de restrições; (c) estejam ou se tornem publicamente disponíveis por meio diverso que não a revelação não autorizada pela NESS; (d) tenham sido exigidas por ordem judicial ou administrativa.

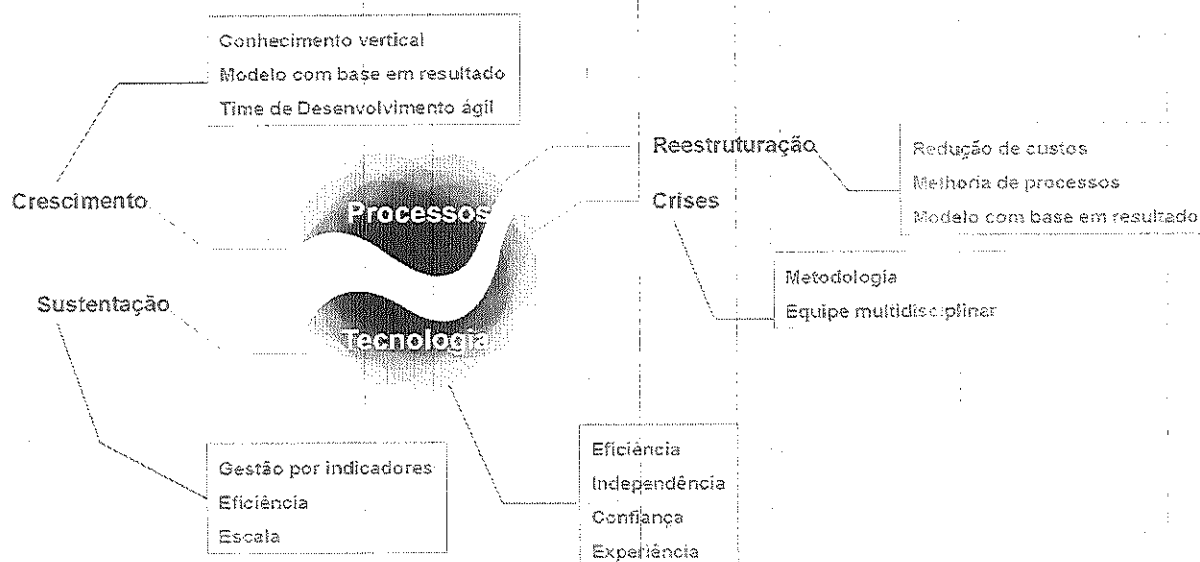
1. INSTITUCIONAL

Inserida no mercado há mais de 26 anos, a NESS provê uma forma inovadora e eficiente de integrar Negócio, Processos e Tecnologia.

Atualmente a NESS possui mais de 80 clientes ativos em mais de 30 cidades, tendo atuação também internacional, com serviços prestados em 3 países.

Com unidades em São Paulo (sede), Rio de Janeiro e Brasília, a NESS conta com mais de 70 colaboradores e uma quantidade superior a 750 mil usuários.

Modelo de negócio incremental e integrado, um **Organismo de Transformação**.



2. OBJETIVO

A presente proposta de prestação de serviços da **NESS Processos e Tecnologia**, tem por objetivo apoiar a **Fundação Instituto Pesquisa Estudo Diagnóstico por Imagem – FIDI**, na gestão do **Suporte Nível 1** aos **Sistemas Legados** no âmbito reduzir custos operacionais e aumentar a capacidade de suporte da equipe de especialistas FIDI em sistemas corporativos nas demandas de maior complexidade.

3. CENÁRIO

Histórico de Chamados

Os serviços estão modelados e estruturados para suportar um ambiente atual com o seguinte BASELINE de chamados históricos registrados:

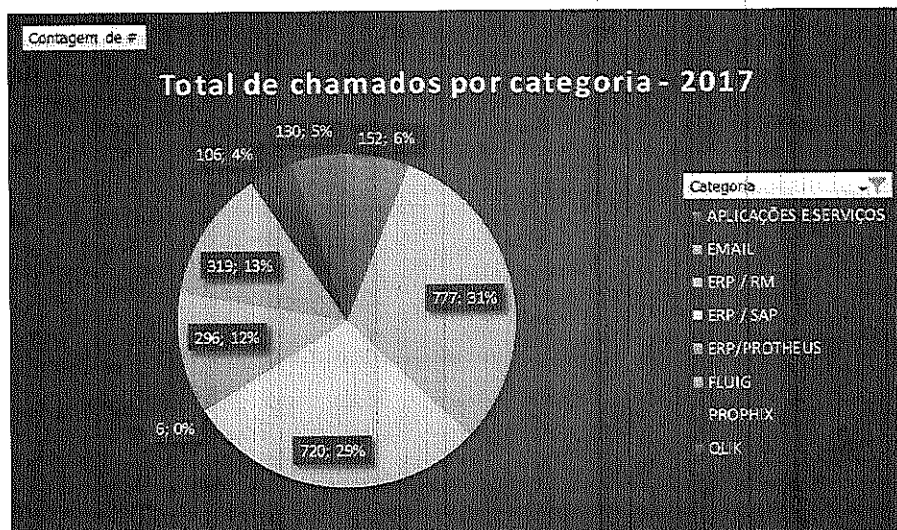
Média de chamados abertos de Jan a Dez de 2017.

	Incidente	Requisição	Total Geral
Média Diária	1	11	12
Média Mensal	15	195	210

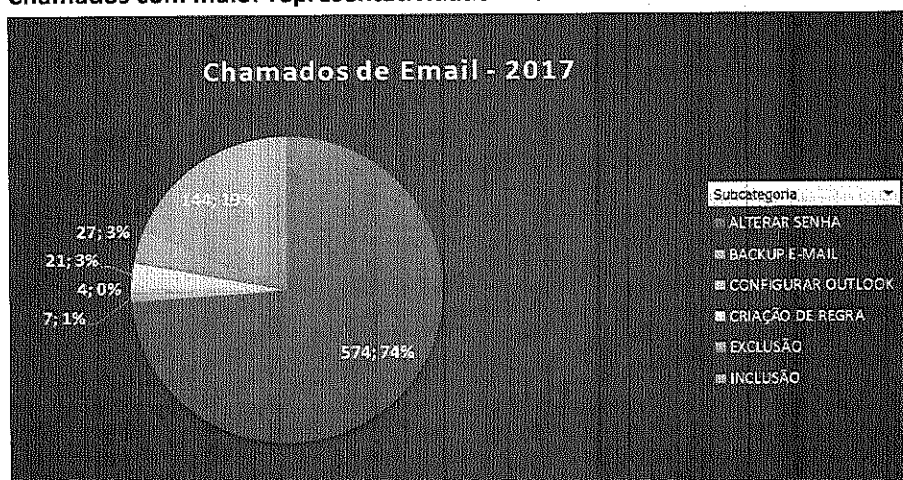
Histórico Analítico - 2017

Rótulos de Linha	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total Geral
APLICAÇÕES E SERVIÇOS	16	9	24	12	13	8	9	14	13	15	10	9	152
EMAIL	53	49	83	62	65	72	84	102	63	32	38	74	777
ERP / RM	68	63	90	87	90	55	49	70	51	25	37	35	720
ERP / SAP	3			1		1			1				6
ERP/PROTHEUS	15	6	18	24	38	31	29	45	16	20	22	32	296
FLUIG	40	28	34	24	47	26	25	17	20	18	22	18	319
PROPHIX	11	6	11	13	10	5	10	8	8	9	4	11	106
QLIK	1	5	9	5	17	12	15	26	13	10	6	11	130
Total Geral	207	166	269	228	280	210	221	282	185	129	139	190	2506

Chamados por Categoria – 2017



Chamados com maior representatividade – 2017





4. ESCOPO

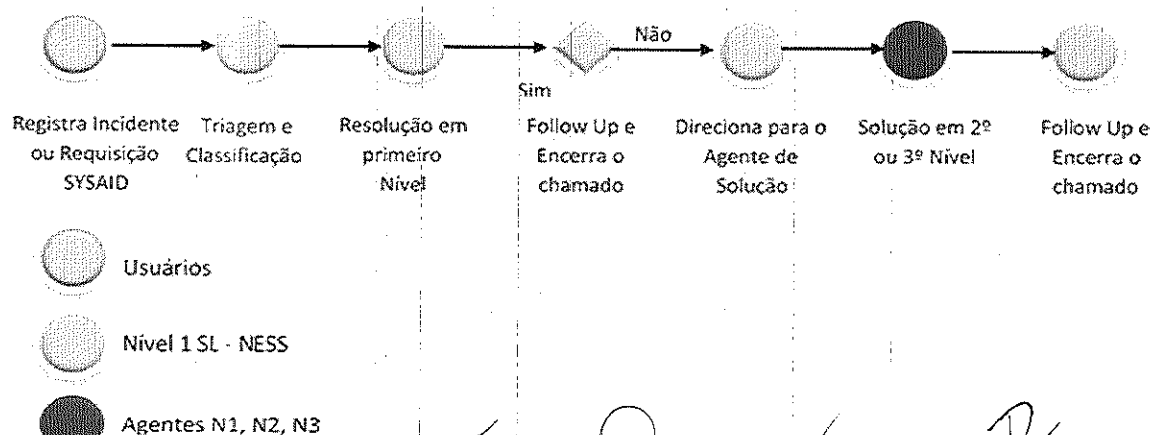
O escopo desta proposta considera o fornecimento de serviços especializados em Suporte Técnico para: **Triagem, Classificação, Redirecionamento e Solução em Primeiro Nível** de incidentes e atendimento as requisições de usuários FIDI registradas no **Service Desk Manager "SYSAID"** para os seguintes Sistemas Legados:

Sistemas Legados	Objetivo
G-SUITE (GOOGLE)	EMAIL/Apps
SYSAID	Service Desk
RELÓGIO DE PONTO	Hardware/Infra
FLUIG – TOTVS	BPM/Intranet/GED
PROTHEUS – TOTVS	ERP
RM- TOTVS	RH
PROPHIX	Orçamento
ALPHALINC	Suprimentos
QLIK	Businnes Inteligence

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Suporte Nível 1 aos Sistemas Legados, de **segunda a sexta-feira das 09:00 as 18:00**, utilizando o sistema de gerenciamento de incidentes e requisições registradas no SYSAID e RM para consulta de colaboradores.

Macro Fluxo



- **Triagem de todos os chamados elegíveis**
 - Classificação: subcategorias e terceiro nível
 - Complementação de evidências/requisitos junto ao solicitante
 - Redirecionamento para os Agentes de Solução (TI e Fornecedores)
- **Resolução chamados Nível 1**
 - E-mail: criação, suspensão, reset de senha
 - Legados: instalação dos sistemas na máquina dos usuários
 - Orientação sobre reset de senha dos sistemas legados e e-mail
 - Encerramento de Incidente e Requisições no SYSAID
 - Atualização da Base de Conhecimentos
- **Follow Up**
 - Acompanhamento de solicitações através de e-mail e sysaid
 - Follow Up junto aos usuários e agentes de solução quando necessário.
 - Fornecimento de relatórios mensais e indicadores de desempenho

Medição e entrega mensal

Como resultado dos serviços deverão ser produzidos relatórios mensais e semanais dos chamados, projetos e atendimentos com resultados, status, principais ocorrências, riscos, plano de ação e soluções. Estes relatórios estarão orientados pelos indicadores de gestão e performance que deverão ser definidos entre a NESS e FIDI.

Em relação aos indicadores de desempenho, seguiremos as mesmas regras, baseadas no contrato principal de Suporte a Infra.



NESS
Processos e Tecnologia
DESDE 1991

6. MACRO CRONOGRAMA

A migração está planejada para que serviços sejam migrados em um período de 3 (três) meses, dentro das prioridades pré-estabelecidas com a FIDI conforme macro cronograma abaixo:

MACRO CRONOGRAMA DE OUTSOURCING			
ATIVIDADES / SISTEMAS LEGADOS	Mês 1	Mês 2	Mês 3
TRANSIÇÃO/ACESSOS/DOCS			
EMAIL/GSUITE - N1 NESS			
CONTRATAÇÃO DE RECURSO			
ALOCAÇÃO DE RECURSO N1			
SYSAID			
RELOGIO PONTO			
FLUIG			
PROTHEUS			
RM			
PROPHIX			
ALPHALINC			
QLIK			

7. PREMISSAS

Disponibilizar o acesso ao RM-TOTVS

Disponibilizar acesso ADM ao Console G-Suite

Disponibilizar acesso ao SYSAID

Disponibilização de acesso para atendimento remoto aos usuários

Treinamento e disponibilização de Manuais e Procedimentos

Todas atividades serão executadas mediante ao registro de chamados no SYSAID.

8. PRAZO CONTRATUAL

O contrato terá vigência de 38 (trinta e oito) meses, a partir da data de sua assinatura.



NESS
Processos e Tecnologia
Desde 1999

9. PREÇO

Serviços mensais mínimos BASELINE de Outsourcing (Base de preços contrato atual)

Perfil	Unidade	Valor
Analista de Suporte N1 (Sistemas Legados)	160 horas mensais	R\$ 6.500,00 (Seis Mil e Quinhentos Reais)

Serviços adicionais sob demanda

Item	Unidade	Valor
Analista de Suporte N1 (Sistemas Legados)	Homem Hora	R\$ 70,00
Analista de Suporte N1 (Sistemas Legados) – Hora Extra	Homem Hora	R\$ 115,00

10. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta considera as condições econômicas do mês de abril de 2018, possuindo validade de 60 (sessenta) dias, a partir da sua entrega.

11. SERVIÇOS FORA DE ESCOPO

Horas Extras Contratuais

Suporte Técnico especializado aos sistemas legados

Solicitações fora do Sistema SYSAID

Geração de Relatórios para Inclusão no BI

Atendimento fora do horário comercial e aos finais de semana

Endereço | Rua Bento de Andrade, 436, CEP 04503-001, Jd. Paulista - SP | Site | www.ness.com.br | Telefone | 11 2504-7650

12. CONSIDERAÇÕES

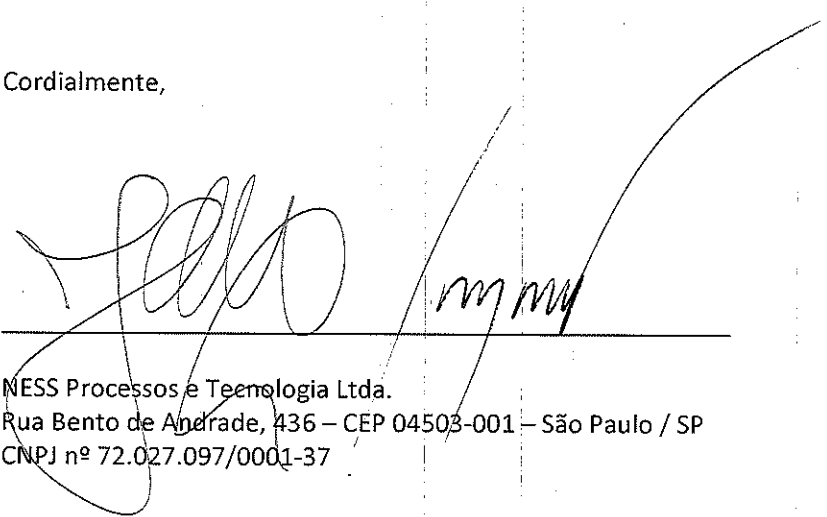
- Todos os impostos estão inclusos nesta proposta;
- Valores expressos em Reais;
- Os valores serão reajustados na periodicidade mínima autorizada em lei, que atualmente é anual, pela variação do IGP-M da Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção, ou inaplicabilidade, pela variação do INPC do IBGE, ou, no caso de sua extinção ou inaplicabilidade, pela variação do IPC da FIPE, ou ainda pela variação de qualquer outro índice que reflita a real inflação do período. O mês base econômico é outubro;
- Não é parte integrante do escopo desta proposta o fornecimento de quaisquer serviços adicionais não previstos de forma explícita no escopo apresentado.

13. TERMO DE ACEITE

Reiterando nossa satisfação pela oportunidade de colaborar com V. Sas, colocamo-nos à disposição para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos que se façam necessários.

São Paulo, 10 de abril de 2018.

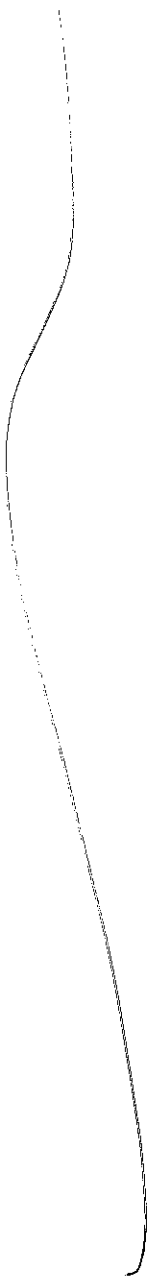
Cordialmente,



NESS Processos e Tecnologia Ltda.
Rua Bento de Andrade, 436 – CEP 04503-001 – São Paulo / SP
CNPJ nº 72.027.097/0001-37

De acordo:

100



1

2