



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 025/2024  
PROCESSO Nº 022/2024**

**EMENTA:** TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO DO ABC – COMPLEXO DE SAÚDE SÃO BERNARDO DO CAMPO, E A EMPRESA INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE INFORMÁTICA, COMPREENDENDO A EXECUÇÃO DE ATIVIDADES PARA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, SUSTENTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÕES CORRETIVAS DO SISTEMA DE INTEROPERABILIDADE DA SECRETARIA DE SAÚDE DE SÃO BERNARDO DO CAMPO, DENOMINADO ONESAIT HEALTHCARE, PELO PRAZO DE 48 (QUARENTA E OITO) MESES.

**CONTRATADA:** INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA.

Por este instrumento, as partes, de um lado a **FUNDAÇÃO DO ABC – COMPLEXO DE SAÚDE SÃO BERNARDO DO CAMPO**, inscrita no CNPJ/MF sob nº 57.571.275/0025-70, estabelecida à Estrada dos Alvarengas, 1001 – Bairro Alvarenga – São Bernardo do Campo/SP, representada por sua Diretora Geral, Dra. Agnes Mello Farias Ferrari, brasileira, casada, médica, portadora do RG/UF nº 11.801.246-0 e inscrita no CPF/MF sob o nº 083.923.878-99, doravante denominada simplesmente “**CONTRATANTE**”, e de outro lado, a empresa **INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 01.645.738/0001-79, com sede Av. Maria Coelho Aguiar, 215, Bloco F, 2º andar - Cenesp São Paulo/SP, 05804-900, representada na forma de seu contrato social, pelo Sr. Alceu Di Biase Gonçalves, brasileiro, solteiro, administrador de empresas, portador do RG nº 06.989.333 SSP/MG e inscrito no CPF/MF sob o nº 917.338.476-34 e o Sr. Filipe Guedes Almeida Medeiros, brasileiro, casado, bacharel em ciência da computação, portador do RG sob o nº 2009049087- 2 SSP/CE, inscrito no CPF/MF sob o nº 024.262.214-37, doravante designada “**CONTRATADA**”, tendo em vista o Processo Administrativo nº 022/2024, têm como justo e acordado o que segue:

**Considerando que:**

- a) A Fundação do ABC celebrou com o Município de São Bernardo do Campo/ Estado de São Paulo Contrato de Gestão/Convênio visando a gestão de seus equipamentos públicos;
- b) Diante da celebração deste instrumento, a Fundação do ABC recebe repasses públicos do ente da Administração Pública para as contratações necessárias para o funcionamento dos equipamentos públicos de saúde;
- c) A presente contratação está vinculada à celebração do instrumento com a Administração Pública e aos repasses por ela realizados;

As partes ajustam e celebram o presente instrumento, nos termos do Regulamento de Compras da Fundação do ABC<sup>1</sup>, e do INSTRUMENTO– Processo Administrativo nº 022/2024, parte integrante deste Contrato, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

## 1. DO OBJETO

**1.1.** O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo a execução de atividades para manutenção evolutiva, sustentação, suporte e manutenções corretivas do sistema de interoperabilidade da Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo, denominado Onesait Healthcare, rigorosamente conforme especificações e condições estabelecidas no presente instrumento de Coleta de Preços, Processo Administrativo, Proposta Comercial que desde já integram o presente contrato, junto a seus anexos.

## 2. PRAZO

<sup>1</sup> [https://fuabc.org.br/portaldatransparencia/wp-content/uploads/2022/11/regulamento\\_compras\\_2022\\_diario\\_oficial.pdf](https://fuabc.org.br/portaldatransparencia/wp-content/uploads/2022/11/regulamento_compras_2022_diario_oficial.pdf)

DS  
DDMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



**2.1.** O prazo de vigência do contrato é de 48 (quarenta e oito) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir do dia 06 de maio de 2024, não podendo ser prorrogado, nos termos e condições permitidos por seu Regulamento de Compras.

### 3. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

**3.1.** Os serviços serão iniciados pela CONTRATADA em, no máximo em 30 (trinta) dias, contados dia a dia a partir da data de assinatura do respectivo contrato.

**3.2.** A CONTRATANTE fiscalizará obrigatoriamente a execução do contrato, por meio de preposto nomeado, a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos nele previstos, reservando-se o direito de rejeitar os serviços que, a seu critério, não forem considerados satisfatórios;

**3.3.** Deverá a CONTRATADA, tendo ciência do valor anual máximo disposto na Cláusula 10.0 deste contrato, manter controle próprio da execução do objeto, não ultrapassando o limite financeiro anual estipulado.

**3.4.** O valor anual máximo poderá ser ultrapassado única e exclusivamente mediante solicitação da CONTRATANTE desde que devidamente motivado, sendo acompanhado do respectivo Termo Aditivo.

**3.5.** Havendo solicitação da CONTRATANTE e aditamento de acréscimo ao valor do contrato, poderá a CONTRATADA continuar a execução do objeto observando o novo valor estipulado.

**3.6.** Sendo ultrapassado o valor mensal estimado na Cláusula 10.0, deverá a CONTRATADA informar imediatamente a CONTRATANTE, a fim de que esta redistribua execução do contrato ou solicite o aditamento de valor devido, limitando-se ao disposto na Cláusula 4.14 do presente instrumento.

**3.7.** O descumprimento das Cláusulas 3.3 a 3.6 sujeitará a CONTRATADA ao não recebimento dos valores executados que ultrapassem o valor anual máximo.

**3.8.** A CONTRATADA prestará os serviços nas seguintes unidades e endereços:

Unidade	Endereço
Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo	Rua João Pessoa, 59 - Centro - São Bernardo do Campo/SP.

**3.9.** A CONTRATADA deverá prestar serviços técnicos especializados de informática, compreendendo a execução de atividades para evolução e sustentação da solução de interoperabilidade Onesait Healthcare para a CONTRATANTE.

**3.9.1.** Os serviços de sustentação das soluções de sistemas da informação envolvem:

Item	Serviço
3.12	Serviços de Administração das Soluções de Sistemas em Produção.
3.13	Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações.
3.14	Serviços de Manutenção corretiva ou preventiva.
3.15	Serviços de Intervenção Evolutiva.
3.18	Serviços de Migração de Ambiente.

**3.10.** Todos os serviços executados pela CONTRATADA, devem obedecer às normas, técnicas e procedimentos adotados pelo CONTRATANTE.

DS  
DCDMC

DS  
[Assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J

**3.10.1.** Para os serviços prestados diretamente na unidade da CONTRATANTE, serão providos pela mesma as instalações físicas, ramais telefônicos e mobiliários necessários à sua execução, os quais deverão ser utilizados pela CONTRATADA exclusivamente na execução dos serviços.

**3.11. Início da prestação dos serviços:**

**3.11.1.** A CONTRATADA iniciará a execução dos serviços em, no máximo em 30 (trinta) dias, contados dia a dia a partir da data de assinatura do respectivo contrato.

**3.11.2.** Será considerado como início da execução dos serviços o momento em que a CONTRATADA estiver operando de acordo com todos os requisitos previstos neste e nos demais anexos a essa contratação, com profissionais qualificados e adequadamente treinados.

**3.11.3.** Os 60 (sessenta) dias consequentes após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços exigidos poderão ser flexibilizados entre as partes da prestação e plano de implantação.

**3.12. Serviços de Administração das Soluções de Sistemas em Produção:**

**3.12.1.** O serviço de administração do funcionamento em Produção da Solução envolve a realização do Monitoramento do funcionamento destas Solução em Produção e a Operacionalização e o Controle das Interações entre os serviços (3.13), (3.14) e (3.15) contratados e a equipe de infraestrutura para esses sistemas do CONTRATANTE. Lembrando que os serviços (3.13), (3.14) e (3.15) dizem respeito, respectivamente, aos:

Item	Serviço
3.13	Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações.
3.14	Serviços de Manutenção corretiva ou preventiva
3.15	Serviços de Intervenção Evolutiva.

**3.12.2.** Além do desempenho específico de cada uma das funções supracitadas, a administração das Soluções em Produção requer a execução de procedimentos periódicos associados a qualquer uma dessas funções. Um procedimento periódico consiste em uma sequência de ações padronizadas, cuja execução é requerida para que seja garantido o correto e satisfatório funcionamento da SOLUÇÃO. A Lista de procedimentos juntamente com a indicação dos momentos em que devem ser executados será entregue pela Contratante quando do início dos serviços à CONTRATADA, seguindo exemplo abaixo:

Nº	Título	Grau de urgência	SLA Análise pedido	SLA Resolução	Periodicidade	Descrição
1	Atualização Corretiva de Sistema	3	1 dia útil	Até 2 dias úteis após análise	Ao ocorrer registro de Solicitação	Presta-se a realizar disponibilização em ambiente de produção de versão para correção do Sistema/ Solução.
		2	2 dias úteis	Até 7 dias úteis após análise		
		1	3 dias úteis	Até 20 dias úteis após análise		
2	Atualização Evolutiva de Sistema	3	1 dia útil	Até 2 dias úteis	Ao ocorrer registro de Solicitação	Presta-se a realizar disponibilização em ambiente de produção de nova versão do Sistema/ Solução.
		2	2 dias úteis	Até 7 dias úteis		

Nº	Título	Grau de urgência	SLA Análise pedido	SLA Resolução	Periodicidade	Descrição
		1	3 dias úteis	Até 20 dias úteis		
3	Monitoramento de Métricas associadas diretamente à Aplicação como transações, logs, espaço de armazenamento			9:00	diariamente	Habilitação de informações de transações nos módulos de BI, Dashboarding e Grafana da Aplicação para consulta diária da CONTRATANTE.
4	Relatório Mensal de incidências e avaliação dos serviços prestados de sustentação			Seguir cronograma aprovado	Mensalmente	Relatório apontando resumo do progresso das incidências de suporte e manutenções corretivas
5	Relatório de registro de alteração de versão ou de evoluções realizadas			Seguir cronograma aprovado	Ao ocorrer atualizações de versão ou evoluções	Relatório apontando alterações realizadas a nível de versão contendo detalhamento de mudanças realizadas nos módulos ou na usabilidade

**3.12.3.** Essa relação de procedimentos poderá ser modificada, a critério da CONTRATANTE, com vistas ao aprimoramento da garantia desejada. Cabe à CONTRATADA prover sistema de registro histórico para acompanhamento da efetiva execução dos procedimentos periódicos previstos, bem assim dos resultados alcançados em cada execução.

**3.12.4.** A CONTRATADA poderá, também, colaborar com o aperfeiçoamento contínuo da lista de procedimentos, sugerindo a inserção de novos itens ou a alteração de outros já existentes. A detecção de não conformidade resultante da execução de algum dos procedimentos periódicos demandados, ou do desempenho específico de alguma das funções citadas, deverá - quando sua restauração exigir retificação de código fonte da solução de sistema - ocasionar registro de solicitação para o serviço 3.14 - Serviços de Manutenção corretiva e de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva - descrito em seção mais adiante deste documento.

**3.12.5.** Para cada procedimento descrito na relação a ser entregue à CONTRATADA, constará indicação de importância através da atribuição de um valor de gradação entre 1 (um) menos prioritário e 3 (três) mais prioritário.

**3.12.6.** As atividades a serem executadas pela CONTRATANTE que necessitem de acesso a sistemas ou equipamentos deverão ser previamente autorizadas pelo setor responsável pela administração de tais sistemas/equipamentos, devendo sempre tais acessos serem regidos pelo princípio de privilégio mínimo.

**3.12.7.** Seguem, abaixo, maiores detalhes acerca da abrangência das funções exigidas para a Administração da Solução em Produção.

**3.12.7.1. Monitoramento:** serviço responsável por monitorar funcionamento da Solução, abrangendo todas as máquinas servidoras (físicas/virtuais) em que se encontram instalados e todos os demais softwares envolvidos na Solução. Abrange monitorar uso de recursos de processamento, memória e armazenamento em disco, não esquecendo de também prezar pela conectividade necessária (rede local, Internet e Banco de Dados) e pela preservação da Segurança da Solução. Abrange, também, avaliar registro



dos logs de execução existentes nos sistemas e servidores que os hospedam, não esquecendo de avaliar e registrar número de usuários/acessos por unidade de tempo, número de usuários concorrentes, tráfego de dados, enfim, todas as informações relevantes sob a perspectiva de cada Sistema, de maneira a manter as soluções em funcionamento com o melhor tempo de resposta possível para o usuário. Como dito, o serviço abrange todos os softwares envolvidos na solução, inclusive frameworks e componentes constituintes da arquitetura das soluções, além do próprio Servidor de Aplicações, o qual deve ser apropriadamente configurado, ajustado e administrado para suportar as necessidades de performance requeridas pelas Soluções de Sistemas. Através do monitoramento, privilegia-se a ação preventiva, já que pela detecção prévia de padrão de funcionamento fora da normalidade, evita-se a propagação de eventual falha, cria-se a possibilidade de se atuar na inibição de sua ocorrência e, em último caso, é possível focar esforços na reparação de forma mais rápida.

**3.12.7.2. Operacionalização e Controle das Interações entre os serviços:** presta-se tanto a controlar quanto a realizar as interações entre os serviços contratados e a equipe de infraestrutura do CONTRATANTE responsável pelos recursos utilizados pelas soluções de sistemas de informação, isto é, entre os serviços de atendimento de suporte (3.13), os serviços de manutenção (3.14), os serviços de evolução (3.15) e o CONTRATANTE. São exemplos dessas interações o tratamento requerido pelos chamados entre essas áreas envolvidas, os quais requerem intervenções para ajustes de configuração, formatação e aderência a padrões antes de virem a ser repassados a seus destinatários finais. A preocupação em manter o nível de serviço exigido também é uma atribuição deste serviço por meio do controle dos atendimentos e retornos necessários entre as áreas envolvidas sem que o SLA (service level agreement) seja comprometido. Chamados para distribuição de versão dos sistemas em produção, chamados para execução de scripts de banco de dados ou ainda chamados para realizar a atualização de bancos de dados em ambientes de suporte, homologação ou desenvolvimento são comuns e ilustram de maneira concreta essas interações necessárias entre os serviços.

**3.12.8.** Unidade de medida utilizada é “mês”.

**3.12.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar a prestação dos serviços em dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 08 (oito) às 18 (dezoito) horas.

**3.12.10. Canais de acesso ao serviço:** Ferramenta para registro da prestação dos serviços, a ser provido pela CONTRATADA para gestão da execução dos procedimentos periódicos e documentação do desempenho de todas as funções específicas da CONTRATADA. Todas as solicitações da CONTRATANTE demandadas diretamente por contato pessoal, telefone ou e-mail para a CONTRATADA, devem também ser documentadas, apropriadamente, com a finalidade de proporcionar o acompanhamento dos níveis de serviço exigidos. Todo o registro de solicitação deve gerar um número único, o qual deve ser compartilhado com o usuário solicitante para efeito de acompanhamento do pedido através da ferramenta de registro e acompanhamento do progresso do atendimento. Por usuários solicitantes entende-se profissionais administradores de sistemas que façam a gestão dos sistemas de origem em São Bernardo do Campo, não estando previsto o suporte em nível 1 para Profissionais da Saúde usuários finais da Aplicação Onesait Healthcare.

**3.12.11. Indicadores de níveis de serviço:** O desempenho de todas as funções exigidas para o serviço será medido com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo, e deverão ser executadas pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante. Quando uma dada função dispuser de mais de um indicador, o indicador resultante da função será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais, conforme anexo I.

**3.12.11.1.** A CONTRATADA será remunerada proporcionalmente ao resultado efetivamente produzido, que será mensurado através do indicador geral do nível do serviço “3.12 Serviços de Administração das Soluções de Sistemas em Produção”. Assim, a título de exemplo didático, caso tenha produzido um resultado de 90% para uma meta esperada de 100%, isto significará que a CONTRATADA será remunerada em 90% do valor do serviço contratado, conforme anexo I. Eventuais penalizações devidas ao não cumprimento integral de indicadores não poderão exceder 10% do montante mensal de faturamento.

**3.13. Serviços de suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações:**

**3.13.1.** Este serviço presta-se a receber, registrar, analisar, diagnosticar e resolver solicitações de suporte técnico, orientação e esclarecimento dúvidas, todas relativas ao uso e funcionamento das soluções de sistemas de Informação. Compreende, portanto, a solução completa de suporte técnico a clientes e usuários destes sistemas, cabendo à CONTRATADA o planejamento, organização e gestão da equipe tendo como base

DS  
DCMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBC

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J

as recomendações e melhores práticas de Gerenciamento de Serviços do padrão ITIL - Information Technology Infrastructure Library - especialmente na aplicação das disciplinas do "Service Support".

**3.13.2.** Este serviço abrange também o atendimento de solicitações de suporte específico para:

**3.13.2.1. Aquisição de conhecimento:** A CONTRATADA deverá absorver o conhecimento acerca de nova solução de sistema desenvolvida por outrem e que deve ser sustentado pela presente contratação naquilo que for compatível.

**3.13.2.2. Treinamento:** A CONTRATADA deverá planejar, organizar e realizar ações de treinamento para usuários dos sistemas de informação, a partir de estrutura física e equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE.

**3.13.2.3. Implantação:** A CONTRATADA deverá planejar e organizar atividade de implantação de solução de sistema de informação em unidade da CONTRATANTE coberta pela presente Contratação. O atendimento dessas solicitações deve obedecer a prazos e cronogramas elaborados e apresentados pela CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis do registro da solicitação, os quais devem ser aprovados pela CONTRATANTE.

**3.13.3.** As solicitações para o item "3.13 – Serviço de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações" devem ser minimamente classificadas em:

Classificações – Serviço de Suporte
Suporte Técnico (suporte em geral)
Registro de Manutenção (Necessidade de realizar manutenção corretiva ou de outra natureza, diagnóstico ou teste)
Registro de Evolução (Necessidade de realizar evolução nos sistemas)
Solicitações de Suporte Específico (aquisição de conhecimento, treinamento e implantação).

**3.13.4.** Além de classificadas pela sua natureza, as solicitações também devem ser classificadas de acordo com o nível de gravidade e urgência, de forma que será atribuído um grau de categoria 02 (dois) às solicitações que são mais graves ou que requeiram maior urgência em seu atendimento e cujos critérios devem ser acordados com a CONTRATANTE; enquanto se atribuirá um grau de categoria 01 (um) para as demais solicitações. O grau de categoria 03 (três) será de atribuição exclusiva da CONTRATANTE, a qual fará uso desta classificação para, a seu critério, indicar solicitações prioritárias, ou seja, que devam ser atendidas mais rapidamente do que as demais solicitações.

**3.13.5.** Todo o registro de solicitação deve gerar um número único, o qual deve ser compartilhado com o usuário solicitante para efeito de acompanhamento do pedido através da ferramenta de registro e acompanhamento do progresso do atendimento.

**3.13.6.** Todos os chamados de suporte técnico recebidos pela CONTRATADA devem ser resolvidos imediatamente, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex.: Sistema de registros de chamados e base de conhecimento providos pela CONTRATADA, normas, manuais, Internet e demais documentos acerca das soluções e sistemas, corpo técnico da CONTRATANTE) e contatos com os clientes e usuários. Quando for necessário o envolvimento de outras equipes para que o atendimento seja satisfeito, caberá à CONTRATADA a responsabilidade pelo acompanhamento do chamado, incentivo do comprometimento de todos os envolvidos para que o nível de serviço exigido seja cumprido, documentação de todos os passos para a solução e atualização dos registros correspondentes com todas as informações pertinentes no sistema de registro de chamados. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por exemplo), Sistema de Registros de chamados e base de conhecimento, enfim, todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. As instalações físicas, computadores, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências da CONTRATADA são de sua responsabilidade.

**3.13.7.** Todo atendimento realizado pela equipe de suporte, que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deve ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento e gestão da configuração das soluções. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para auxiliar nas atividades de atualização da base de conhecimento.

**3.13.8.** Unidade de medida utilizada é "mês".



**3.13.9.** A CONTRATADA deverá disponibilizar a prestação dos serviços em dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 08 (oito) às 17 (dezesete) horas.

**3.13.10.** Canais de acesso ao serviço:

**3.13.10.1.** Telefone, a ser provido pela CONTRATADA.

**3.13.10.2.** Correio eletrônico.

**3.13.10.3.** Sistema de registros de chamados, na plataforma web, a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento.

**3.13.10.4.** Ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

**3.13.11. Indicadores de níveis de serviço:** Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme anexo II.

**3.13.12.** A CONTRATADA será remunerada proporcionalmente ao resultado efetivamente produzido, que será mensurado através do indicador geral do nível do serviço "3.14 Serviço de manutenção corretiva". Assim, a título de exemplo didático, caso tenha produzido um resultado de 90% para uma meta esperada de 100%, isto significará que a CONTRATADA será remunerada em 90% do valor do serviço calculado para o mês em questão. Eventuais penalizações devidas ao não cumprimento integral de indicadores não poderão exceder 10% do montante mensal de faturamento.

**3.13.13. Principais atividades a serem executadas:**

**3.13.13.1.** Prestar esclarecimentos e tirar dúvidas sobre a operação dos sistemas de Informação providos pelo CONTRATANTE.

**3.13.13.2.** Prestar esclarecimentos e tirar dúvidas sobre os requisitos técnicos e características de configurações utilizadas pelos sistemas de informação providos pela CONTRATANTE.

**3.13.13.3.** Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos sistemas de informação.

**3.13.13.4.** Monitorar o recebimento de chamados pelos canais previstos não deixando de registrá-los em sistema de registro de chamados provido pela CONTRATADA.

**3.13.13.5.** Realizar o atendimento imediato das solicitações registradas visando sempre a melhor resolução, não deixando de registrar desfecho da solicitação no sistema de registro de chamados, e se necessário também na base de conhecimento.

**3.13.13.6.** Realizar, quando necessário, contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações.

**3.13.13.7.** Deslocar-se dentro das instalações da CONTRATANTE a fim de atender solicitação cuja resolução requeira interação direta com usuário.

**3.13.13.8.** Sugerir melhorias tanto ao processo de atendimento e resolução das solicitações quanto aos próprios sistemas de informação.

**3.13.13.9.** Sempre que necessário, prover informações sobre a operação e configuração dos sistemas de informação em base de conhecimento apropriada provida pela CONTRATADA.

**3.13.13.10.** Caso solicitação requeira para sua resolução a participação de pessoas ou unidades do CONTRATANTE, encaminhá-la ao destino apropriado e acompanhar resolução a fim de documentá-la através da atualização dos dados correspondentes no sistema de registro de chamados e base de conhecimento.

**3.13.13.11.** Cumprir com atividades previstas na descrição deste serviço "3.13 Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações".

**3.13.13.12.** Cumprir níveis de serviço estabelecidos na contratação.

**3.13.13.13.** Realização de outras atividades correlatas.

**3.14. Serviço de manutenção corretiva ou Preventiva:**

**3.14.1.** Esse serviço presta-se, principalmente, a restabelecer o funcionamento normal desejado da SOLUÇÃO, já distribuída e presente em ambiente de produção, em razão da ocorrência de erros, falhas, defeitos ou problemas, ou seja, a realizar manutenções corretivas.

**3.14.2.** É de responsabilidade da CONTRATADA realizar manutenções corretivas e preventivas, entende-se por:

**3.14.2.1. Manutenção corretiva:** aquela necessária para reestabelecer o funcionamento normal desejado da SOLUÇÃO.

**3.14.2.2. Manutenção preventiva:** diz respeito à detecção e correção de falhas latentes no sistema antes que elas venham a se tornar falhas efetivas.

DS  
DCDMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDDC

DS  
J



**3.14.3.** A CONTRATADA deverá atender à solicitação para diagnóstico/depuração de problema com alguma das soluções de sistema de informação já distribuída e em uso no ambiente de produção, dentro do ecossistema da SOLUÇÃO de interoperabilidade.

**3.14.4.** Inclui-se como exemplo de Manutenção adaptativa a atualização da camada de interoperabilidade para se adequar a eventuais mudanças normativas, em especial às determinadas pelo Ministério da Saúde em relação ao CMD (Conjunto Mínimo de Dados) em conformidade com a RNDS (Rede Nacional de Dados em Saúde) e/ou seu eventual sucessor. Ressalta-se que correções adaptativas deverão passar pelos mesmos passos das evoluções, sendo necessário estimar esforço, tempo e valor em USTs antes de prosseguir com sua execução.

**3.14.5.** As manutenções corretivas decorrentes de evoluções realizadas pela própria CONTRATADA não serão remuneradas.

**3.14.6.** A tabela abaixo resume a definição dos graus de severidade para serviços de manutenção corretiva solicitados: - Crítica (Grau 3) - Problema observado é crítico pois impede absolutamente a utilização ou funcionamento da Aplicação afetando a maioria dos usuários finais (Profissionais de Saúde) ou a serviços críticos para a operação, incluindo, mas não exclusivamente, a apresentação de dados divergentes dos encontrados nos prontuários de origem, que poderiam levar a condutas incorretas por parte dos profissionais de saúde.- Média (Grau 2) - Problema observado afeta a utilização da plataforma de forma limitada, tanto em relação à quantidade de usuários impactados quanto à disponibilidade de serviços. Por exemplo, problemas de performance ou indisponibilidade temporária de determinados conectores ou integrações. Baixa (Grau 1) - Não se caracterizam problemas críticos, resume-se a manutenções de caráter preventivo ou minimamente corretivo que não impactam o funcionamento da Aplicação. Por exemplo, botões com erros de tradução, campos com erros, excluindo-se aqueles campos em que os erros possam levar Profissionais de Saúde a condutas errôneas. Para estes casos o Grau é 3.

Severidade	Descrição Severidade
Crítica (Grau 3)	Problema observado é crítico pois impede absolutamente a utilização ou funcionamento da Aplicação afetando a maioria dos usuários finais (Profissionais de Saúde) ou a serviços críticos para a operação.
Média (Grau 2)	Problema observado afeta a utilização da plataforma de forma limitada, tanto em relação à quantidade de usuários impactados quanto à disponibilidade de serviços. Por exemplo, problemas de performance ou indisponibilidade temporária de determinados conectores ou integrações.
Baixa (Grau 1)	Não se caracterizam problemas críticos, resume-se a manutenções de caráter preventivo ou minimamente corretivo que não impactam o funcionamento da Aplicação. Por exemplo, botões com erros de tradução, campos com erros.

**3.14.7.** A prestação do serviço “3.14 Serviço de manutenção corretiva e de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva)” abrange a efetiva manutenção e correspondente distribuição de versão da SOLUÇÃO. Para manter acesso ao repositório de códigos fontes dos Sistemas cobertos por essa contratação, a CONTRATADA deverá realizar conexão segura com o CONTRATANTE, consoante normas da Política de Segurança da CONTRATANTE. Todas as manutenções efetivadas pela CONTRATADA devem ser atualizadas nos repositórios de códigos fontes indicados pelo CONTRATANTE. A distribuição consiste em disponibilizar pacote de instalação da aplicação, juntamente com a documentação e orientação apropriadas, e abrir chamado correspondente junto ao serviço de atendimento da unidade de TI do CONTRATANTE, devendo informar que se trata de solicitação para execução de procedimento destinado à atualização de versão de Sistema. A CONTRATADA deverá prover em suas instalações todos os recursos necessários ao cumprimento dos serviços supracitados dentro dos prazos acordados e com a efetividade necessária ao bom funcionamento das soluções que lhe forem confiadas.

**3.14.8.** As solicitações não decorrentes de correção em evoluções realizadas pela CONTRATADA, ou seja, todas as demais solicitações previstas nesse serviço, devem obedecer a um processo de atendimento análogo ao do serviço de Intervenção Evolutiva. Todas as duas etapas e exigências devem ser cumpridas como previsto no serviço “3.15 Serviços de Intervenção Evolutiva”. Saliente-se que apesar das solicitações corretivas classificadas como grau de categoria 02 (dois) ou grau de categoria 03 (três) que se enquadrem como evolutivas deverão seguir esse mesmo procedimento, não deverão aguardar a emissão da OS/DES (Ordem de Serviço / pela CONTRATANTE para que já comecem a ser atendidas, de maneira a não comprometer o nível de serviço

OS  
DCMC

OS  
[assinatura]

OS  
ADBC

OS  
LACG

OS  
AMFF

OS  
FDAC

OS  
J





exigido para o seu atendimento. Antes do prazo para cumprimento do nível de serviço exigido, porém, deverão ter recebido a OS/DES emitida pela CONTRATANTE.

**3.14.9.** Caberá a CONTRATADA prezar pela homologação das soluções de Sistemas de Informação sustentados dentro do menor prazo possível e nas últimas versões estáveis de suas respectivas plataformas (ex.: sistema operacional, servidor de aplicação, máquina virtual), minimizando assim, o risco de ataques dedicados a explorar vulnerabilidades dessas plataformas.

**3.14.10.** O local de execução destes serviços deverá ser nas instalações da CONTRATADA, podendo ter que se deslocar para as instalações da CONTRATANTE para atender solicitações para diagnóstico/depuração de problema que não sejam passíveis de serem atendidas de suas instalações. As solicitações não decorrentes de correção em evoluções realizadas pela CONTRATADA, cujas atividades requeiram uma grande interação com os usuários da CONTRATANTE, a exemplo de reuniões para levantamento e especificação de Requisitos, validação de artefatos a serem entregues, homologação de sistemas, entre outras, devem ser prestadas junto aos usuários demandantes sob a supervisão do CONTRATANTE.

**3.14.11.** Unidade de medida utilizada é “mês”.

**3.14.12.** O serviço deve estar disponível de segunda à sexta-feira (05 dias por semana), das 08h às 17 horas (09 x 05), ou seja, 09 horas por dia. Fora destes dias e horários, o que inclui fins de semana e demais feriados, uma conta de correio eletrônico e um número de telefone com serviço de comunicação por mensagens instantâneas habilitado, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA para atendimento na modalidade de plantão caso necessário. Também fora do horário das 08 às 17 horas de segunda à sexta-feira, o que inclui fins de semana e feriados, poderão ser feitas solicitações para diagnóstico/depuração de problema ou avaliação/ teste de uma ou mais soluções de sistema de informação existente, que terão sua análise iniciada no dia útil subsequente à solicitação.

**3.14.13.** Canais de acesso ao serviço:

**3.14.13.1.** Através de solicitação de Manutenção pelo serviço “3.4 Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, o registro, a análise, o diagnóstico e o atendimento dessas solicitações”.

**3.14.13.2.** Através do registro direto da solicitação por Correio Eletrônico, que será posteriormente inserida em ferramenta de registros de chamados, a ser provida pela CONTRATADA para gestão de chamados e acesso à base de conhecimento.

**3.14.13.3.** Número de telefone, a ser provido pela CONTRATADA, incluindo serviço de comunicação por mensagens instantâneas habilitado.

**3.14.14. Indicadores de níveis de serviço e remuneração por resultados:** Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme anexo III.

**3.14.14.1.** O cálculo do indicador deste serviço será obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor exigido de 100% (cem por cento) como meta:  $1.5 \text{ Serviço de manutenção corretiva ou preventiva} = [(A \times 7) + (B \times 3)] / 10$ . Dado que: A= Manutenções Corretivas; e B= Solicitações não Corretivas, conforme anexo III.

### **3.15. Serviços de Intervenção Evolutiva ou de outra natureza (adaptativa, perfectiva):**

**3.15.1.** Esse serviço presta-se a compatibilizar o funcionamento de uma dada solução de Sistema de Informação com necessárias modificações em suas regras de negócio ou aprimoramento das tecnologias envolvidas em sua concepção, ou ainda, o desenvolvimento por completo de nova solução de sistema. Essas intervenções evolutivas caracterizam-se pela necessidade de obedecerem a um processo de desenvolvimento de software compatível com o modelo de maturidade exigido.

**3.15.2.** O processo de desenvolvimento deverá produzir como resultado:

**3.15.2.1.** Elaboração ou atualização dos documentos e artefatos padronizados;

**3.15.2.2.** Implementação na linguagem de programação do Sistema de acordo com Arquitetura e Tecnologias apropriadas;

**3.15.2.3.** Pacote de distribuição da evolução do Sistema contendo os binários de execução, scripts de bancos de dados e todos os demais arquivos necessários ao funcionamento em produção, juntamente com orientações sobre execução e possíveis configurações, manuais do usuário e documento de “release notes” enumerando as funcionalidades acrescentadas ao sistema.

**3.15.3.** É por meio do serviço descrito no tópico “3.13 Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações”, desempenhado nas instalações da CONTRATANTE, que se deve receber, registrar e manter atualizada, para cada solução de Sistema de Informação, relação de demandas para evolução provenientes dos

DS  
DCMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



usuários e da CONTRATANTE. Já a prestação deste serviço “3.15 Serviços de Intervenção Evolutiva” deve ser realizada nas instalações da CONTRATADA. Ressalte-se que as novas soluções de sistema desenvolvidos no âmbito desta contratação já permanecerão, naturalmente, dentro do escopo das soluções de sistema contempladas pela presente Sustentação CONTRATADA.

**3.15.4.** Antes, porém, de iniciar alguma evolução efetivamente, faz-se necessário que a demanda evolutiva seja analisada e aprovada pela CONTRATANTE. O processo compreende 02 (duas) etapas:

**3.15.4.1.** Durante a 1ª etapa, caberá à CONTRATANTE emitir ordem de serviço em favor da CONTRATADA para que seja realizada uma avaliação técnica da evolução pretendida (ordem de serviço de avaliação técnica – OS/AT), em modelo a ser acordado entre as partes. A CONTRATADA terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para apresentar a avaliação técnica correspondente à OS/AT emitida. Finalizada a análise de viabilidade e enquadramento dos custos no montante de USTs existentes, a CONTRATADA terá o prazo de até 10 dias úteis para envio de planejamento inicial para execução da evolução acordada. Uma vez finalizada a etapa de planejamento, inicia-se a contagem dos tempos de resolução/desenvolvimento, que dependerão da complexidade técnica e dos custos envolvidos. Quando não for possível responder à OS/AT com a avaliação técnica neste período, em razão do porte ou complexidade da evolução demandada, a CONTRATADA deverá responder neste prazo de até 10 (dez) dias úteis com o cronograma para a entrega da avaliação técnica.

**3.15.4.1.1.** A avaliação entregue pela CONTRATADA deverá abranger a confecção dos artefatos padronizados exigidos pela CONTRATANTE para a especificação de requisitos de demandas evolutivas e conter a proposição de solução para a evolução pretendida, além da indicação de prazo para conclusão e do total de UST (Unidade de Serviço Técnico) envolvido na demanda.

**3.15.4.1.2.** A CONTRATANTE deverá analisar a avaliação efetuada, podendo, para revisar o cálculo do dimensionamento do esforço, fazer-se assessorar por terceiro devidamente capacitado e certificado para tal atividade. Para efeito de dimensionamento do esforço, será considerado como tal o número de UST revisado pela CONTRATANTE durante análise da Avaliação Técnica entregue. Do resultado da análise da CONTRATANTE poderá resultar a emissão de uma ordem de serviço autorizando o seu desenvolvimento (ordem de serviço de desenvolvimento – OS/DES) ou o seu arquivamento temporário, quando aguardará o melhor momento para emissão da OS/DES; ou ainda o seu arquivamento em definitivo, hipótese prevista quando da rejeição da evolução da forma pretendida.

**3.15.4.2.** A 2ª etapa deste serviço tem início com a emissão da OS/DES, a qual autoriza a CONTRATADA a implementar a avaliação analisada e aprovada pela CONTRATANTE. Ressalte-se que a realização de mudanças em demandas previamente autorizadas deve ser precedida de nova autorização da CONTRATANTE de acordo com processo de gestão de mudanças.

**3.15.4.2.1.** Para manter acesso ao repositório de códigos fontes dos Sistemas cobertos por essa contratação, a CONTRATADA deverá realizar conexão segura com o CONTRATANTE, consoante normas da Política de Segurança da CONTRATANTE. Todas as evoluções realizadas pela CONTRATADA, incluindo toda a documentação associada, devem ser armazenadas nos repositórios de códigos fontes indicados pela CONTRATANTE. A distribuição consiste em disponibilizar pacote de instalação da aplicação, juntamente com a documentação e orientação apropriadas, e abrir chamado correspondente junto ao serviço de atendimento da unidade de TI do CONTRATANTE, devendo informar que se trata de solicitação para execução de procedimento destinado à atualização Evolutiva de versão de Sistema.

**3.15.5.** A CONTRATADA deverá prover em suas instalações todos os recursos necessários ao cumprimento dos serviços supracitados dentro dos prazos acordados e com a efetividade necessária ao bom funcionamento das soluções que lhe forem confiadas.

**3.15.6.** Serão consideradas como entregues as demandas evolutivas cuja documentação exigida tenha sido aprovada e o pacote de versão tenha sido homologado pela CONTRATANTE, de acordo com a documentação previamente aprovada.

**3.15.7.** Não será homologado pacote de versão evolutiva em que não tenham sido incorporadas todas as correções efetuadas e distribuídas anteriormente em produção. A seu critério também, a CONTRATANTE poderá rejeitar a entrega de demandas evolutivas de um sistema quando houver mais de 30 (trinta) solicitações de manutenção corretiva pendentes de resolução pela CONTRATADA para este sistema ou houver qualquer solicitação de manutenção corretiva pendente de resolução pela CONTRATADA há mais de 30 dias para este mesmo sistema.

**3.15.8.** As demandas evolutivas entregues serão remuneradas de acordo com o total de UST aprovado pela CONTRATANTE, desde que atendidos os níveis de serviço exigidos. Todas as entregas dos evolutivos devem constar no relatório mensal de avaliação dos serviços de sustentação prestados pela CONTRATADA, cuja data limite para entrega é o 5º dia útil de cada mês.

DS  
DCMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J

**3.15.9.** Ainda neste serviço “3.15 Serviços de Intervenção Evolutiva”, a CONTRATANTE poderá demandar intervenções evolutivas que requeiram da CONTRATADA o cumprimento de apenas algumas das etapas do ciclo de desenvolvimento. Para essas demandas, a CONTRATADA será remunerada pelo percentual previsto na “Tabela - Distribuição do UST por etapa do ciclo de desenvolvimento” a ser aplicado sobre o montante de UST correspondente à evolução solicitada. Para efeito dessa distribuição, considera-se “Análise” todas as atividades e artefatos produzidos antes do início da codificação da evolução. Já “Desenvolvimento” envolve a codificação, implantação e todas as demais atividades do ciclo que não estão incluídas na análise, com exceção da etapa de “Testes”. Essa última destina-se a todas as atividades necessárias para que a evolução implementada seja testada e funcione como prevista no pacote de versão do sistema a ser distribuído.

Distribuição de UST por etapa do ciclo de desenvolvimento			
Etapa	Análise	Desenvolvimento	Testes
Percentual	34%	35%	30%

**3.15.10.** Estima-se a utilização de até 2.000 UST – Unidades de Serviços Técnicos para o serviço “3.15 Serviços de Intervenção Evolutiva ou de outra natureza (adaptativa, perfectiva).

**3.15.11.** A unidade de medida utilizada é “Unidades de Serviços Técnicos (UST)”.

**3.15.12.** O local de execução destes serviços deverá ser nas instalações da CONTRATADA, entretanto, para as atividades do processo de desenvolvimento que requeiram uma grande interação com os usuários da CONTRATANTE, a exemplo de reuniões para levantamento e especificação de Requisitos, validação de artefatos a serem entregues, homologação de sistemas, entre outras, a CONTRATANTE poderá exigir que sejam ser prestadas junto aos usuários demandantes sob a supervisão do CONTRATANTE, em sua sede.

**3.15.13.** O serviço deve estar disponível em dias úteis, de segunda a sexta-feira (5 dias por semana), das 8h às 17 horas (09 x 05), ou seja, nove horas por dia.

**3.15.14.** Os canais de acesso ao serviço deverão se através de solicitação de Intervenção Evolutiva ao serviço “3.13 Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações”, ou ainda, diretamente, através da emissão pela CONTRATANTE de Ordem de Serviço de Avaliação Técnica (OS/AT) em favor da CONTRATADA, conforme descrito neste serviço.

**3.15.15. Indicadores de níveis de serviço:** O cálculo do indicador deste serviço será obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor exigido de 85% (oitenta e cinco por cento) como meta, conforme anexo IV.

### **3.16. Requisitos do Sistema de Chamados a ser provido pela CONTRATADA:**

**3.16.1.** Ser desenvolvido em arquitetura web, permitindo o acesso remoto sem a necessidade de instalação de componentes locais.

**3.16.2.** Permitir a autenticação de usuários, por meio de login e senha.

**3.16.3.** Permitir a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema.

**3.16.4.** Permitir o registro de chamados segmentados por tipo de Solicitação (ex.: dúvida, operação errada, configuração, instalação, acesso, sugestão, intervenção corretiva, intervenção evolutiva etc.).

**3.16.5.** Permitir o agrupamento de chamados de mesma natureza com a possibilidade de fechamento dos chamados agrupados de uma só vez.

**3.16.6.** Permitir a inserção de todas as informações pertinentes ao dia a dia do atendimento para orientação das equipes e gerenciamento do serviço.

**3.16.7.** Permitir a definição de fluxos de atendimentos (workflow) por classe de usuário, tipo de chamado e/ou produto a que se refere, entre outras possibilidades.

**3.16.8.** Permitir a notificação da situação dos chamados para os interessados por meio de mensagens de correio eletrônico.

**3.16.9.** Permitir a geração de informações Estatísticas por tipo de solicitação, grau de importância, Sistema ou Solução, e Área usuária, ou qualquer combinação desses critérios, de acordo com as necessidades do CONTRATANTE.

**3.16.10.** Permitir priorização de chamado por atribuição de grau de importância à solicitação obedecendo aos critérios repassados pela CONTRATANTE.

**3.16.11.** Permitir a anexação de arquivos relacionados aos chamados, tais como: imagens de erros, arquivos de texto, arquivos capturados de tela ou documentos.

**3.16.12.** Permitir a geração de Estatísticas de chamados pelas variações de seu estado (aberto, em andamento, fechado) e segmentação existentes de um dado período.

**3.16.13.** Permitir o acompanhamento dos acordos de níveis de serviço exigidos para toda a contratação (indicadores e metas em dado período de referência).

**3.16.14.** Permitir o acompanhamento de todos os acordos de níveis de serviço exigidos para a contratação (indicadores e metas em dado período de referência). Deve permitir a visualização por níveis hierárquicos. Ex. Visualizar indicador para a Gestão dos Serviços está em um nível mais alto que os Indicadores para o Serviço de Administração da Produção, visto que o último compõe o cálculo do primeiro, e assim deve ser aplicada a visualização sucessivamente para cada um dos demais níveis de serviço (e correspondentes indicadores) até que seja alcançado o nível de serviço mais básico, ou seja, aquele que não pode ser decomposto em outros.

**3.16.15.** Contemplar as funcionalidades de Sistema necessárias à prestação dos Serviços exigidos nesta contratação.

### 3.17. Migração de Ambiente:

**3.17.1.** A CONTRATADA deverá assumir todas as atividades na possibilidade de migração de ambiente Cloud-Cloud, Cloud-OnPremise, OnPremise-Cloud ou qualquer outra possibilidade existente durante a vigência do contrato.

**3.17.2.** As atividades da CONTRATADA podem ser descritas:

**3.17.2.1.** Migração da aplicação;

**3.17.2.2.** Migração do banco de dados;

**3.17.2.3.** Migração DataLake;

**3.17.2.4.** Migração de Frontend e/ou Backend;

**3.17.2.5.** Migração de APIs;

**3.17.2.6.** Validação do funcionamento do novo ambiente, testes de performance;

**3.17.2.7.** Manutenção corretiva para a comunicação correta do ambiente;

**3.17.3.** A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos relacionados à migração, não cabendo à CONTRATADA arcar com os custos do ambiente, sendo estes de responsabilidade do CONTRATANTE. Custos de terceiros como alocação de analistas, contratação de ambiente e de serviços não serão cobertos pela CONTRATADA, devendo a CONTRATANTE arcar com os mesmos.

**3.17.4.** A unidade de medida utilizada é “Unidades de Serviços Técnicos (UST)”.

**3.17.5.** A execução dos serviços deverá ser nas instalações da CONTRATADA, ou da CONTRATANTE, no caso em que venha a ser feita a migração de ambiente Cloud-OnPremise ou OnPremise-Cloud.

### 3.18. Qualificação técnica dos profissionais:

**3.18.1.** A CONTRATADA deverá dispor em seu quadro funcional profissionais qualificados para a execução dos serviços aqui especificados. Em particular:

ANALISTA SENIOR DE SUPORTE	
<b>1 Formação Básica</b>	Graduação – Bacharelado em uma das seguintes áreas: Engenharia, Análise de Sistemas, Sistemas de informação, Banco de Dados ou Ciências da Computação.
<b>2 Experiência Profissional</b>	Experiência acumulada de 3 (três) anos como Arquiteto de Solução em instituições de saúde e participação em pelo menos 1 (um) projeto de interoperabilidade.
<b>3 Formação Técnica</b>	40 horas de participação em cursos comprovados por somatório de horas apontadas em certificados em Arquitetura de Solução de TI.
<b>4 Formação Específica</b>	Pelo menos 01 (um) certificado como aluno em um Curso de Interoperabilidade, HL7v2 e/ou HL7 v3 e/ou FHIR.

DESENVOLVEDOR DE SISTEMAS	
<b>1 Formação Básica</b>	Graduação – Bacharelado, Tecnólogo ou Licenciatura em uma das seguintes áreas: Engenharia, Administração de Empresas, Análise de Sistemas, Sistemas de informação, Banco de Dados ou Ciências da Computação.
<b>2 Experiência Profissional</b>	Experiência acumulada maior do que 3 (três) anos como Analista de Sistemas e experiência maior que 1 (um) ano em projetos de interoperabilidade.
<b>3 Formação Técnica</b>	20 horas de participação em cursos comprovados por somatório de horas apontadas em certificados em Arquitetura de Solução de TI.
<b>4 Formação Específica</b>	Pelo menos 01 (um) certificado de participação como aluno no curso HL7 e/ou FHIR.

**3.18.2.** Eventual substituição do profissional, deverá contemplar e comprovar a capacitação técnica requerida.

**3.19. Sigilo das Informações:**

**3.19.1.** Todas as informações obtidas e/ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade do CONTRATANTE;

**3.19.2.** A CONTRATADA e todos os funcionários envolvidos no processo de contratação e execução das atividades deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações do CONTRATANTE;

**3.19.3.** A CONTRATADA, através de seu representante, deverá assinar o Acordo de Confidencialidade de Informação presente na Parte VII deste termo e dar ciência do mesmo a toda sua equipe de profissionais que participarão da execução do contrato;

**3.19.4.** A CONTRATADA deverá solicitar autorização formal do CONTRATANTE para a divulgação de quaisquer informações decorrentes da contratação ou da execução das atividades do contrato;

**3.19.5.** A CONTRATADA e todos os funcionários envolvidos no processo de contratação e execução das atividades deverão tomar ciência e cumprir todas as determinações da Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e quaisquer documentos correlatos.

**3.20. Propriedade dos produtos para os serviços prestados:**

**3.20.1.** Os produtos cedidos à CONTRATADA para a realização das atividades previstas, bem como os resultantes dos serviços prestados são de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, vedada à CONTRATADA a comercialização ou distribuição não autorizada. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE, ao término de cada ordem de serviço de desenvolvimento (consoante item 3.15):

**3.20.1.1.** O código fonte, em meio digital, inclusive de componentes encapsulados. A utilização de componentes de terceiros deve ser previamente autorizada pelo CONTRATANTE, não devendo implicar em qualquer ônus de licenciamento.

**3.20.1.2.** Versão atualizada de todos os documentos e artefatos previstos.

**3.21. Transferência de Conhecimento:**

**3.21.1.** A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no que se refere à prestação dos serviços de Sustentação da SOLUÇÃO pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos associados ao serviço específico. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

**3.21.2.** A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

**3.22. Política de Segurança:**

**3.22.1.** A CONTRATADA deverá prestar seus serviços respeitando os normativos que constituem a política de segurança do CONTRATANTE. Em particular, a Política de Segurança da Informação e a utilização dos ativos de informática no âmbito do CONTRATANTE.



#### 4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 4.1.** A CONTRATADA deverá prestar serviços técnicos especializados de informática, compreendendo a execução de atividades para manutenção evolutiva, sustentação, suporte e manutenções corretivas do Sistema de Interoperabilidade da Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo, denominado Indra/Minsait durante o prazo de vigência contratual.
- 4.2.** Prestar todos os serviços acordados, em concordância com as normas e condições previstas neste Contrato e seus anexos, respondendo civil e criminalmente pelas consequências de sua inobservância total ou parcial.
- 4.3.** Cumprir fielmente e de forma regular as especificações, condições e prazos estipulados neste Contrato.
- 4.4.** Manter durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 4.5.** Responsabilizar-se pelo uso devido dos documentos, materiais e equipamentos eventualmente colocados sob sua guarda pela CONTRATANTE.
- 4.6.** Responder, integralmente, por perdas e danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.
- 4.7.** A CONTRATADA compromete-se a não revelar ou divulgar a terceiros, por quaisquer meios de informações obtidas em decorrência da realização dos serviços deste Contrato, sem prévia e expressa autorização do CONTRATANTE.
- 4.8.** A CONTRATADA deverá prestar os serviços observando as melhores práticas e técnicas aplicadas no mercado.
- 4.9.** A CONTRATADA deverá cumprir todas as normas, regras e leis aplicáveis a execução do objeto do contrato.
- 4.10.** A CONTRATADA deverá observar estritamente as normas internas dos locais da prestação dos serviços.
- 4.11.** A CONTRATADA deverá cumprir integralmente todas as suas obrigações tributárias, fiscais, sociais, previdenciárias, trabalhistas, acidentárias, comerciais e civis.
- 4.12.** A CONTRATADA deverá indenizar, imediatamente, a contratante por quaisquer danos que seus representantes legais, prepostos, empregados ou terceiros credenciados causem, por culpa, dolo, ação ou omissão, à contratante ou a terceiros.
- 4.13.** A CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados nos termos da legislação em vigor.
- 4.14.** A CONTRATADA deverá ter condições de prestar os serviços a partir da data da assinatura do contrato e manter essa condição durante a vigência do contrato, atendendo a demanda contratada, incluindo-se eventuais acréscimos ou supressões que não deverão ultrapassar os 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do regulamento de compras da Fundação do ABC.
- 4.15.** A CONTRATADA deverá garantir a realização dos serviços através de pessoas habilitadas e treinadas para sua execução.

DS  
DCDMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBE

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J



**4.16.** A CONTRATADA deverá manter, durante todo o período do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no certame.

**4.17.** A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade civil e criminal pela legitimidade de suas assinaturas e ou de seu representante e pela autenticidade dos documentos apresentados, assim como as informações prestadas.

**4.18.** A CONTRATADA fica vedada à contratação a subcontratação dos serviços, ora objeto de contrato, bem como a execução destes através de terceiros sem expressa anuência da contratante.

**4.19.** A CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente por quaisquer ações administrativas e/ou judiciais, movidas por seus prestadores, empregados ou ex empregados, nas quais figure a contratante como responsável subsidiária ou solidária, em decorrência do presente contrato, comprometendo-se a requerer a exclusão da contratante do polo passivo de eventual demanda judicial, sem prejuízo do direito de regresso contra a contratada, caso o pedido de exclusão seja negado.

**4.19.1.** A CONTRATADA será responsável por todos os ônus e tributos, emolumentos, honorários ou despesas incidentais sobre os serviços contratados, bem como cumprir rigorosamente, todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias e acidentárias relativas ao pessoal que empregar para a execução dos serviços, inclusive as decorrentes de convenções, acordos ou dissídios coletivos, mantendo a disposição do CONTRATANTE toda e qualquer documentação pertinente (ficha de registro, guias de recolhimento dos encargos trabalhistas e previdenciários, exames admissionais e periódicos).

**4.20.** CONTRATADA deverá manter completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a ser confiado em razão deste contrato, inclusive os dados protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018, sendo eles de interesse do contratante, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar consentimento a terceiros a esta contratação, sob pena da lei.

**4.21.** A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais em quantidade necessária para garantir a execução dos serviços nos termos ora estabelecidos.

**4.22.** A CONTRATADA deverá efetuar a reposição da mão de obra nos postos, de imediato, em eventual ausência do profissional, sem que enseje em qualquer custo adicional à contratante.

**4.23.** A CONTRATADA deverá entregar a relação de profissionais que executarão os serviços, antecipadamente à contratante.

**4.24.** A CONTRATADA deverá assegurar que todos os profissionais que cometerem falta disciplinar qualificada como de natureza grave, não deverão ser mantidos, nem deverão retornar à execução dos serviços.

**4.25.** A CONTRATADA deverá atender, de imediato, as solicitações da contratante, quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços.

**4.26.** A CONTRATADA deverá se responsabiliza em assumir e isentar a contratante por quaisquer requerimentos, cíveis, criminais, trabalhistas, fiscais e/ou administrativos, seja na esfera extrajudicial e/ou judicial, independente da matéria, foro ou requerimento relacionados aos serviços prestados pela contratada.

**4.27.** A CONTRATADA deverá garantir a prestação dos serviços de maneira ininterrupta, sob pena de aplicação de multa e/ou rescisão contratual.

**4.28.** A CONTRATADA deverá substituir ou sanar às suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos, ou incorreções resultantes da fabricação, manutenção ou de materiais empregados, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da informação a ser realizada preferencialmente por escrito.

DS  
DCDMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



**4.29.** A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao gestor do contrato eventual suspensão da prestação do serviço, alteração de horário de atendimento, supressão de agenda, remarcações ou qualquer anormalidade verificada na execução do contrato, devendo do mesmo modo, prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE.

**4.30.** A CONTRATADA deverá garantir todo o apoio técnico por profissional especializado nos serviços, referente a treinamento de pessoal junto às unidades usuárias, caso seja solicitado pela CONTRATANTE.

**4.31.** A CONTRATADA deverá atribuir no momento da assinatura do Contrato, o responsável para o atendimento a CONTRATANTE, fornecendo o contato telefônico e e-mail do mesmo.

**4.31.1.** Eventual alteração do responsável técnico deverá ser imediatamente informada a CONTRATANTE, encaminhando imediatamente o novo contato.

**4.32.** A CONTRATADA é responsável por garantir a execução plena do objeto deste Contrato, sem qualquer interrupção, independentemente de suas eventuais necessidades de adaptação, desde a assinatura do presente Contrato, salvo caso fortuito ou força maior.

**4.33.** Durante a execução do contrato a CONTRATADA obriga-se a adotar todas as preocupações e cuidados tendentes a evitar danos materiais e pessoais a seus funcionários, seus prepostos e a terceiros, pelos quais será integralmente responsável.

**4.34.** A CONTRATADA deverá indicar um profissional, na condição de preposto contratual, responsável pelo atendimento à CONTRATANTE em todos os assuntos pertinentes à execução do Contrato.

**4.35.** A CONTRATADA deverá exigir que seus profissionais, quando no ambiente da CONTRATANTE, apresentem-se de forma adequada, identificados com crachá da empresa com foto recente, que obedeçam aos regulamentos internos do local de trabalho, normas técnicas e protocolos recomendados para os procedimentos realizados.

**4.35.1.** A CONTRATADA deverá manter disciplina nos locais dos serviços substituindo, após notificação, qualquer mão-de-obra cujo comportamento seja considerado inconveniente pela CONTRATANTE.

**4.35.2.** A CONTRATADA deverá informar previamente, com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao procedimento, o nome completo e o número do documento do profissional que prestará os serviços esporadicamente nas instalações ou então encaminhar mensalmente relatório dos funcionários que prestarão os serviços nas unidades.

**4.36.** A CONTRATADA deve cumprir, além das normas vigentes de âmbito Federal, Estadual ou Municipal, as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho.

**4.37.** A CONTRATADA não reproduzirá, divulgará ou utilizará em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços discriminados, sem o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE.

**4.38.** A CONTRATADA não utilizará o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos, sem o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE.

**4.39.** A CONTRATADA prestará os serviços dentro dos parâmetros de rotinas estabelecidas, fornecendo todos os materiais e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância das normas técnicas e legislações vigentes.

**4.40.** A CONTRATADA garantirá livre acesso a informações, dos procedimentos e à documentação referente aos serviços prestados, aos gestores indicados pela CONTRATANTE, para o acompanhamento da gestão contratual.

DS  
DCDMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J





**4.41.** A CONTRATADA responsabiliza-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, em decorrência de suas ações, tendo direito a CONTRATANTE ao ressarcimento da CONTRATADA, por força contratual, em eventual responsabilidade da CONTRATANTE em decorrência de defeitos nos serviços da CONTRATADA, podendo inclusive denunciá-la à lide para evitar o ajuizamento de ação de regresso.

**4.42.** Ao final da vigência deste Contrato, toda a documentação, históricos, processos estabelecidos e arquivos gerados, deverão ser entregues pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

**4.43.** A CONTRATADA se responsabilizará por todas as despesas com encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual, sendo que os empregados da CONTRATADA não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE.

**4.43.1.** Caberá a CONTRATADA requerer a exclusão da CONTRATANTE do polo passivo de eventuais ações demandadas por seus funcionários em face CONTRATANTE, visando minimizar prejuízos judiciais e econômicos para esta Instituição.

**4.44.** A CONTRATADA terá seu desempenho submetido a acompanhamentos sistemáticos de acordo com os critérios de avaliação e controle da CONTRATANTE, através de formulários próprios.

**4.45.** A fiscalização ou acompanhamento da execução deste Contrato, por parte dos órgãos competentes da CONTRATANTE, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA.

**4.46.** A CONTRATADA cumprirá o Regimento Interno e as demais Normas Internas do CONTRATANTE, assim como outras normas relativas à engenharia de segurança do trabalho com base na lei 6.514, de 22/09/1977, portaria 3.214, (NR) e demais disposições legais e às regulamentações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e do Ministério da Saúde.

**4.47.** A CONTRATADA assume a defesa contra quaisquer reclamações ou demandas ambientais, administrativas e judiciais, arcando com os respectivos ônus, decorrentes de quaisquer falhas na prestação dos serviços ora contratados ou danos que venham a ser causados durante o período de execução dos serviços, seja na atuação direta, seja por seus empregados ou prepostos.

**4.48.** A CONTRATADA não terá como sócios, gerentes, diretores ou administradores, os cônjuges, companheiros (as) ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de funcionários, ocupantes dos cargos de direção, chefia, assessoramento da CONTRATANTE, sob pena de rescisão contratual.

**4.49.** A CONTRATADA não utilizará na execução do objeto do presente contrato, quaisquer funcionários, administradores ou ocupantes de cargos de direção da Fundação do ABC e de suas mantidas.

## 5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**5.1.** A CONTRATANTE deverá disponibilizar estrutura física adequada para a prestação de serviços ora contratada, respeitando as especificações técnicas apresentadas pela CONTRATADA.

**5.2.** A CONTRATANTE deverá indicar responsável para fiscalização dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

**5.2.1.** A CONTRATANTE gerenciará o Contrato, por intermédio de sua Gerência de Tecnologia da Informação.

**5.3.** A CONTRATANTE deverá promover os pagamentos avençados pelos serviços efetivamente prestados, nas condições e prazos especificados e ora acordados, desde que atendidas as condições previstas na cláusula de pagamento.

**5.3.1.** A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, referentes aos serviços prestados, deduzindo-se das faturas as eventuais glosas determinadas pelo Gestor do Contrato, sendo assegurado à CONTRATADA o direito à ampla defesa.

DS  
DCMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



- 5.4.** A CONTRATANTE deverá fornecer relatório mensal de todas as atividades realizadas pela CONTRATADA.
- 5.5.** A CONTRATANTE exercerá a fiscalização, examinando quanto ao cumprimento deste Contrato.
- 5.6.** Não obstante a CONTRATADA seja a única responsável pela prestação do serviço, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a fiscalização mais ampla e completa sobre os serviços prestados e aceitos pela CONTRATANTE.
- 5.7.** A CONTRATANTE assegurar-se-á que o número de empregados alocados ao serviço por parte da CONTRATADA seja o suficiente para o adequado desempenho dos serviços.
- 5.8.** A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA e seus prepostos, tempestivamente, todas as providências necessárias ao adequado desempenho dos serviços.
- 5.9.** A CONTRATANTE emitirá pareceres em todos os atos relativos à execução deste Contrato, em especial, a aplicação de sanções, alterações e repactuações contratuais.
- 5.10.** A CONTRATANTE permitirá o livre acesso dos empregados da CONTRATADA para execução dos serviços, quando autorizados.
- 5.11.** A CONTRATANTE exigirá, após ter advertido a CONTRATADA por escrito, o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da mesma, que não mereça a sua confiança ou embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
- 5.12.** É vedada à CONTRATANTE, e seus representantes, exercer poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, reportando-se somente aos prepostos e responsáveis por ela indicados.
- 5.13.** A CONTRATANTE assegurará as condições mínimas para a realização dos procedimentos com segurança, garantindo a guarda e conservação dos serviços, após sua conferência e entrada em seu estabelecimento.
- 5.14.** A CONTRATANTE fiscalizará por intermédio do gestor/fiscal do contrato os serviços objeto do Contrato.
- 5.15.** A CONTRATANTE prestará informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitadas pela CONTRATADA e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar.

## 6. DA FISCALIZAÇÃO

- 6.1.** A CONTRATANTE fiscalizará a execução dos serviços através de funcionário (s) designado (s) para esse fim, com a incumbência de relatar ao supervisor as falhas ou irregularidades que porventura verificar, as quais, se não forem sanadas, serão objetos de comunicado oficial, expedido pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- 6.2.** A execução do contrato será fiscalizada em todos os aspectos pertinentes ao objeto ajustado, inclusive, reservando o direito de resolução de quaisquer casos omissos ou duvidosos não previstos no neste contrato, em especial às especificações, requisitos, sinalizações e segurança, implicando o direito de rejeitar os serviços insatisfatórios, intimando a execução das devidas modificações, quando for o caso.
- 6.3.** O exercício de fiscalização por parte da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades pelos danos materiais e pessoais que vier a causar a terceiros ou à CONTRATANTE, por culpa ou dolo de seus prepostos, na execução do contrato, nos termos do Código Civil.

DS  
DCMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J



## 7. DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**7.1.** A CONTRATANTE compromete-se a pagar o preço constante da proposta da CONTRATADA, observando-se as condições do presente item.

**7.2.** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, a CONTRATANTE, documento contendo a relação dos serviços efetivamente realizados.

**7.3.** A CONTRATANTE, efetuará análise nos documentos apresentados pela CONTRATADA, e aprovará os procedimentos executados e valores correspondentes, solicitando que a CONTRATADA emita a nota fiscal para o devido pagamento.

**7.4.** A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal discriminando detalhadamente os serviços prestados.

**7.4.1.** Em hipótese alguma será aceito boleto bancário como meio de cobrança;

**7.4.2.** A CONTRATANTE deverá pagar à CONTRATADA o valor dos serviços prestados, exclusivamente através de depósito em conta corrente.

**7.5.** O pagamento dos serviços prestados, serão realizados, mensalmente, todo dia 28 (vinte e oito) dia do mês subsequente a prestação dos serviços, mediante a emissão de nota fiscal e a sua devida atestação pela CONTRATANTE. As notas fiscais, referentes aos serviços prestados, deverão ser entregues até 10 (dez) dias de antecedência à data do vencimento, para que a CONTRATANTE possa proceder com as análises devidas e o subsequente pagamento dos valores.

**7.5.1.** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo previsto na presente Cláusula será reiniciado.

**7.5.2.** Dos pagamentos, será retido na fonte, quando for o caso, o valor correspondente ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSqn), nos termos da legislação específica e demais tributos que recaiam sobre o valor faturado.

**7.5.3.** A liberação para pagamento da nota fiscal/fatura ficará condicionada ao ateste do Gestor do Contrato e à entrega dos documentos mencionados no item 7.6.

**7.5.4.** **Todas as notas fiscais em seu conteúdo original devem ser emitidas com os seguintes dizeres: "Despesa custeada com recursos do Contrato de Gestão SS nº 001/2022 firmado com o Município de São Bernardo do Campo".**

**7.6.** O pagamento será efetuado mediante a apresentação, pela CONTRATADA, dos seguintes documentos, que serão arquivados pela CONTRATANTE:

**7.6.1.** Cartão CNPJ e Nota Fiscal constando discriminação detalhada do serviço prestado;

**7.6.2.** CND válida, provando regularidade do prestador de serviço contínuo de contrato formal, junto à Previdência Social;

**7.6.3.** Prova de regularidade perante o FGTS.

**7.6.4.** CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, emitida pela Justiça do Trabalho;

**7.6.5.** Cópia de guia de recolhimentos do INSS, acompanhada da folha resumo da GEFIP correspondente. Quando isento, o prestador deverá apresentar justificativa e comprovante, nos termos da instrução normativa RFB N 971/2009;

**7.7.** A CONTRATADA deverá indicar no corpo da nota fiscal as exigências contidas na resolução 23/2022, que aprova as alterações as instruções nº 1/2020, do Tribunal de contas do Estado de São Paulo, as notas fiscais deverão obrigatoriamente conter:

**7.7.1.** Indicação da CONTRATANTE: Fundação do ABC – Complexo de Saúde São Bernardo do Campo, CNPJ/MF sob o nº 57.571.275/0025-70;

DS  
DCDMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J



**7.7.2.** A CONTRATADA deverá fazer constar na Nota Fiscal, o número do Banco, Agência e da conta corrente bancária, a fim de agilizar o pagamento.

**7.8.** CONTRATADA deverá encaminhar a nota fiscal desmembrada para cada unidade, e estas deverão ser emitidas para a Fundação do ABC – Complexo de Saúde São Bernardo do Campo, CNPJ nº 57.571.275/0025-70. **Endereço de Fatura e Cobrança:** Estrada dos Alvarengas, 1001 – Bairro Alvarenga – São Bernardo do Campo/SP.

**7.8.1.** Fica facultado a CONTRATADA o envio da nota fiscal eletronicamente.

**7.9.** A CONTRATANTE procederá a retenção tributária, referente aos serviços prestados, nas alíquotas legalmente devidas, incidentes sobre o valor destacado em nota fiscal.

**7.10.** A CONTRATADA, neste ato, declara estar ciente de que os recursos utilizados para o pagamento dos serviços, ora contratados, serão aqueles repassados pelo Estado de São Paulo/Município de São Bernardo do Campo, em razão do Contrato de Gestão/Convênio nº 001/2022, firmado entre a CONTRATANTE e o Estado de São Paulo/Município de São Bernardo do Campo.

**7.11.** A CONTRATANTE informa que, a única fonte de receita a ser utilizado para pagamento dos serviços ora contratados é aquela prevista no contrato de gestão 001/2022, sendo vedada a utilização de qualquer outra fonte de recurso para pagamento, nos termos do §7º do artigo 51 do regulamento de compras.

**7.12.** A CONTRATANTE compromete-se a pagar o preço constante da proposta da CONTRATADA, desde que não ocorram atrasos e/ou paralisações dos repasses pelo Estado de São Paulo/Município de São Bernardo do Campo para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Contrato de Gestão/Convênio nº 001/2022.

**7.13.** No caso de eventuais atrasos, os valores serão atualizados de acordo com a legislação vigente, salvo quando decorram de atrasos e/ou paralisações dos repasses pelo Estado de São Paulo/Município de São Bernardo do Campo, a CONTRATANTE, em consonância com o disposto nas cláusulas 7.10, 7.11 e 7.12 deste CONTRATO.

## 8. DO REAJUSTE DE PREÇOS

**8.1.** Após ocorrido 12 (doze) meses, poderá haver reajuste de preços, da seguinte forma:

**8.2.** Fica definido o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado) a ser utilizado, observando os seguintes critérios:

**8.2.1.** Na eleição do Índice:

**8.2.1.1.** Dois Meses de retroação da data base (mês da proposta);

**8.2.2.** Na periodicidade:

**8.2.2.1.** Será considerada a variação ocorrida no período de 12 (doze) meses, a contar do mês da proposta, observada a retroação de dois meses na eleição dos índices.

**8.2.3.** Na incidência:

**8.2.3.1.** A variação verificada no período de 12 (doze) meses apurada na forma citada nos itens 8.2.1.1 e 8.2.2.1, será aplicada sobre o preço inicial (da proposta).

**8.3.** A CONTRATADA ficará responsável pelo pagamento dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros que resultarem dos compromissos no contrato.

DS  
DCDMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J

8.4. A CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à CONTRATADA, nem estará obrigada a restituir-lhe valores, principais e acessórios, que porventura despendem com pagamento dessa natureza.

## 9. DO RECEBIMENTO

9.1. O recebimento do objeto contratado poderá ser feito mediante recibo.

9.2. A CONTRATADA mensalmente apresentará relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas, podendo a CONTRANTE REJEITAR o todo ou em parte eventual execução em desacordo com o contrato.

## 10. DO VALOR

10.1. Dar-se-á ao presente contrato o valor máximo no importe de R\$ 3.071.700,00 (três milhões setenta e um mil e setecentos reais), sendo:

VALORES 1º ANO						
Item	Descrição dos serviços	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual (1º Ano)
1.1	Serviços de administração das soluções de sistemas em produção.					
1.2	Serviços de suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações.		2.500 Licenças	R\$ 19,70	R\$ 49.250,00	R\$ 591.000,00
1.3	Serviço de manutenção corretiva					
2	Serviço de manutenção de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva)	UST	167UST	R\$ 125,00	R\$ 20.875,00	R\$ 250.500,00
<b>Valor Total 1º Ano</b>					<b>R\$ 70.125,00</b>	<b>R\$ 841.500,00</b>

VALORES 2º ANO						
Item	Descrição dos serviços	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual (2º Ano)
1.1	Serviços de administração das soluções de sistemas em produção.					
1.2	Serviços de suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações.		2.500 Licenças	R\$ 17,75	R\$ 44.375,00	R\$ 532.500,00
1.3	Serviço de manutenção corretiva					
2	Serviço de manutenção de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva)	UST	167UST	R\$ 125,00	R\$ 20.875,00	R\$ 250.500,00
<b>Valor Total 2º Ano</b>					<b>R\$ 65.250,00</b>	<b>R\$ 783.000,00</b>

VALORES 3º ANO						
Item	Descrição dos serviços	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual (3º Ano)
1.1	Serviços de administração das soluções de sistemas em produção.					
1.2	Serviços de suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações.		2.500 Licenças	R\$ 15,77	R\$ 39.425,00	R\$ 473.100,00
1.3	Serviço de manutenção corretiva					
2	Serviço de manutenção de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva)	UST	167UST	R\$ 125,00	R\$ 20.875,00	R\$ 250.500,00
				<b>Valor Total 3º Ano</b>	<b>R\$ 60.300,00</b>	<b>R\$ 723.600,00</b>

VALORES 4º ANO						
Item	Descrição dos serviços	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual (4º Ano)
1.1	Serviços de administração das soluções de sistemas em produção.					
1.2	Serviços de suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações.		2.500 Licenças	R\$ 15,77	R\$ 39.425,00	R\$ 473.100,00
1.3	Serviço de manutenção corretiva					
2	Serviço de manutenção de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva)	UST	167UST	R\$ 125,00	R\$ 20.875,00	R\$ 250.500,00
				<b>Valor Total 4º Ano</b>	<b>R\$ 60.300,00</b>	<b>R\$ 723.600,00</b>

VALORES TOTAIS	
<b>PROPOSTA PARA PERÍODO DE 48 MESES</b>	<b>R\$ 3.071.700,00</b>

**10.1.1.** Os valores e quantitativos acima descritos se trata de mera estimativa, não se obrigando a CONTRATANTE, de forma alguma, a atingi-lo.

## 11. DAS PENALIDADES

**11.1.** As penalidades serão propostas pela fiscalização da CONTRATANTE e aplicadas, se for o caso, pela autoridade competente, garantindo o contraditório administrativo com defesa prévia.

**11.2.** Multa de 10% (dez por cento) por inexecução parcial do contrato, sobre a parcela inexecutada, podendo, a CONTRATANTE, autorizar a continuação do mesmo.

**11.3.** Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por inexecução total do mesmo.



**11.4.** Multa de 10% (dez por cento) do valor do faturamento do mês em que ocorrer a infração, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações propostas e aceitas pela CONTRATANTE;

**11.5.** Multa de 1% (um por cento) por dia de atraso no cumprimento dos prazos estipulados em contrato;

**11.6.** As multas são independentes entre si, podendo ser aplicadas cumulativamente. A aplicação de uma não exclui a das outras, bem como a das demais penalidades previstas em lei;

**11.7.** O valor relativo, às multas eventualmente aplicadas, será deduzido de pagamentos que a CONTRATANTE efetuar, mediante a emissão de recibo.

**11.8.** A CONTRATANTE poderá, em decorrência da gravidade dos atos praticados pela CONTRATADA, suspender temporariamente sua participação em coleta de preços a ser realizada pelo Complexo de Saúde São Bernardo do Campo, pelo prazo de até 02 (dois) anos.

**11.8.1.** A CONTRATADA possui plena ciência que a CONTRATANTE encaminhará relato do ocorrido a municipalidade e a Fundação do ABC, mantenedora da CONTRATANTE, para que caso assim desejem, também suspendam o direito de participar em processos de compras/contratação por eles iniciados.

**11.9.** A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA de indenizar a CONTRATANTE por eventuais perdas e danos.

**11.10.** Constatado o descumprimento de quaisquer obrigações decorrentes do ajuste, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA acerca de sua intenção de aplicar-lhe eventuais penas, sendo-lhe facultada apresentação de defesa escrita, se assim entender, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da referida notificação.

**11.11.** Uma vez apresentada a defesa, a CONTRATANTE poderá, após análise, deferir a pretensão, restando afastada, então, a possibilidade da penalização, ou indeferir a pretensão, dando prosseguimento aos trâmites administrativos visando à efetiva aplicação da pena.

**11.11.1.** Na hipótese de indeferimento, será a CONTRATADA notificada da referida decisão, podendo a CONTRATANTE realizar o abatimento da multa calculada na nota fiscal emitida para o pagamento dos serviços contratados.

## 12. DA RESCISÃO

**12.1.** O não cumprimento das obrigações contratuais pelas partes ensejará rescisão contratual, sendo lícito, a qualquer das partes, denunciá-lo a qualquer tempo, com antecedência mínima de (30) trinta dias, sem que caiba a outra parte direito de indenização de qualquer espécie.

**12.2.** O presente Contrato poderá ser rescindido unilateralmente, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade superior, sem que caiba à CONTRATADA o direito de indenização de qualquer espécie;

**12.3.** Este instrumento poderá ser rescindido por ato unilateral da CONTRATANTE, verificando-se a ocorrência de descumprimento de cláusulas contratuais, assegurados, no entanto, o contraditório e a ampla defesa.

DS  
DCDMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBE

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J



**12.4.** A presente avença extinguir-se-á automaticamente em caso de rescisão do contrato de gestão/convênio celebrado entre a CONTRATANTE e a Administração Pública, não cabendo indenização de qualquer natureza às partes. Em caso de formalização de novo Contrato de Gestão celebrado entre o Município de São Bernardo do Campo/Estado de São Paulo e a Fundação do ABC, em substituição ao atual, esta contratação estará abrangida pelo novo contrato.

**12.5.** A rescisão poderá ocorrer a qualquer momento, em defesa do interesse público;

**12.6.** No caso de não interesse de renovação do contrato por parte da CONTRATADA, a mesma deverá comunicar à CONTRATANTE, em um prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, ou manter o serviço contratado em funcionamento por igual período, após o vencimento do mesmo;

### **13. DA CESSÃO E TRANSFERÊNCIA**

**13.1.** O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, transferência ou subcontratação no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresso consentimento da CONTRATANTE e sempre mediante instrumento próprio.

**13.1.1.** O cessionário fica sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação previamente estabelecidos.

### **14. DO RECURSO JUDICIÁRIO**

**14.1.** Caso as partes tenham que ingressar em juízo para haver o que lhe for devido, ficarão sujeitas ao pagamento do principal, despesas processuais e honorários, conforme determinação judicial arbitrada em sentença.

### **15. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO NÃO CUMPRIDO**

**15.1.** A CONTRATADA não poderá opor a CONTRATANTE a exceção do Contrato não cumprido como fundamento para a interrupção unilateral do serviço, nos termos de art. 476 do Código Civil.

### **16. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**16.1.** Este ajuste regular-se-á pelas suas disposições e partes integrantes tais como, processo administrativo, seus anexos, proposta da CONTRATADA, Regulamento de Compras da Fundação do ABC e legislação vigente e demais normas de direito aplicáveis.

**16.2.** A tolerância por qualquer das Partes em exercer qualquer de seus direitos sob o presente não deverá ser considerada renúncia ou novação, e não afetará o subsequente exercício de tal direito. Qualquer renúncia produzirá efeitos somente se for especificamente outorgada por escrito.

**16.3.** Na hipótese em que quaisquer termos ou disposições do presente contrato venham a ser declarados nulos ou não aplicáveis, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará o restante do contrato, que permanecerá em pleno vigor e eficácia, como se tais disposições jamais lhe houvessem sido incorporadas.

**16.4.** O presente contrato não cria qualquer vínculo empregatício, societário, associativo, de representação, agenciamento, consórcio, ou assemelhados entre as Partes, arcando cada qual com suas respectivas obrigações nos termos do ordenamento jurídico em vigor

DS  
DCDMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J





16.5. Fica eleito o foro da Comarca de São Bernardo do Campo para dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

E, por estarem as partes de comum acordo sobre as estipulações, termos e condições deste instrumento, firmam-no em 02 (duas) vias, na presença de 02 (duas) testemunhas.

São Bernardo do Campo, 03 de maio de 2024.

DocuSigned by:  
*Agnes Mello Farias Ferrari*  
54CE4FA7CF9A449...

**AGNES MELLO FARIAS FERRARI**

CPF: 083.923.878-99

*Diretora Geral*

**FUABC - COMPLEXO DE SAÚDE SÃO BERNARDO DO CAMPO**

DocuSigned by:  
*Alceu Di Biase Gonçalves*  
9A1DAF45B22C431...

**ALCEU DI BIASE GONÇALVES**

*Representante*

**INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**

DocuSigned by:  
*Filipe Guedes Almeida Medeiros*  
02007E9E4E40453...

**FILIFE GUEDES ALMEIDA MEDEIROS**

*Representante*

**Testemunhas:**

1- Nome: Danielle Cunha de Magalhães Castro CPF.: 300.309.828-47 Ass.: *Danielle Cunha de Magalhães Castro*  
020200FFA907470...

2- Nome: Luis Henrique Cambraia Galvao CPF.: 12026315841 Ass.: *Luis Henrique Cambraia Galvao*  
5883C9F58A3C457...

**ANEXO I**  
**INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

O desempenho de todas as funções exigidas para o serviço será medido com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo, e deverão ser executadas pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante. Quando uma dada função dispuser de mais de um indicador, o indicador resultante da função será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais, conforme exemplo a seguir.

Exemplo: Abaixo, o indicador "A" correspondente a "Execução de Procedimentos Periódicos" que é calculado a partir do produto de seus indicadores parciais 01 e 02 por três e sete (pesos atribuídos), respectivamente, os quais são em seguida somados:

Execução de Procedimentos Periódicos				
A	Execução de Procedimentos Periódicos	$[(I01 \times 3) + (I02 \times 7)] / 10$	%	85

O cálculo do indicador geral do nível de serviço (3.3) serviços de administração das Soluções de Sistemas em Produção é obtido pela fórmula acima e deverá alcançar o valor mínimo exigido de 85% (oitenta e cinco por cento) como meta.

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de Cálculo ou Critério	Valor exigido (meta)
A	Execução de Procedimentos Periódicos	$[(I01 \times 3) + (I02 \times 7)] / 10$	>85%
I01	Índice de acompanhamento	$\{[(\text{No de procedimentos de Grau 1 executados} \times 1) + (\text{No de procedimentos de Grau 2 executados} \times 2) + (\text{No de procedimentos de Grau 3 executados} \times 3)] / [(\text{No de procedimentos de Grau 1} \times 1) + (\text{No de procedimentos de Grau 2} \times 2) + (\text{No de procedimentos de Grau 3} \times 3)]\} \times 100$	>85%
I02	Índice de acompanhamento dentro do Horário programado	$\{[(\text{No de procedimentos de Grau 1 executados no horário} \times 1) + (\text{No de procedimentos de Grau 2 executados no horário} \times 2) + (\text{No de procedimentos de Grau 3 executados no horário} \times 3)] / [(\text{No de procedimentos de Grau 1} \times 1) + (\text{No de procedimentos de Grau 2} \times 2) + (\text{No de procedimentos de Grau 3} \times 3)]\} \times 100$	>85%

**Notas:**

as metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;  
a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.

A CONTRATADA será remunerada proporcionalmente ao resultado efetivamente produzido, que será mensurado através do indicador geral do nível do serviço "3.3 Serviços de Administração das Soluções de Sistemas em Produção". Assim, a título de exemplo didático, caso tenha produzido um resultado de 90% para uma meta esperada de 100%, isto significará que a CONTRATADA será remunerada em 90% do valor do serviço contratado. Eventuais penalizações devidas ao não cumprimento integral de indicadores não poderão exceder 10% do montante mensal de faturamento.

**ANEXO II**  
**INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante.

Tabela de análise e resolução de serviços de suporte		Análise/atendimento		Resolução	
Severidade	Descrição Severidade	Tempo máximo de análise/atendimento	Grau de cumprimento do tempo de atendimento (meta)	Tempo máximo de Resolução	Grau de cumprimento do tempo de resolução (meta)
Crítica (Grau 3)	Processos críticos estão parados e não há contingência a ser feita pelo usuário final	Em até 1 dia útil	>85%	Até 2 dias úteis após análise	>85%
Média (Grau 2)	Processos ou funções não críticos estão parados e há medida de contingência com extensão limitada	Em até 2 dias úteis	>85%	Até 7 dias úteis após análise	>85%
Baixa (Grau 1)	Não se caracteriza interrupção efetiva de um serviço ou função	Em até 3 dias úteis	>85%	Até 20 dias úteis após análise	>85%

Na tabela de indicadores de níveis de serviço abaixo, considerar:

- Solicitações de grau 3: são solicitações que devem ter o atendimento concluído em até 01 (um) dia útil do seu recebimento e o tempo de resolução em até 2 dias úteis após a análise;
- Solicitações de grau 2: são solicitações que devem ter o atendimento concluído em até 02 (dois) dias úteis do seu recebimento e o tempo de resolução em até 7 dias úteis após a análise;
- Solicitações de grau 1: são solicitações que devem ter o atendimento concluído em até 03 (três) dias úteis do seu recebimento e o tempo de resolução em até 20 dias úteis após a análise;
- Total de Solicitações de grau 3 abertas: é o número de solicitações de grau 3 registradas em análise somado ao número de solicitações de grau 3 registradas anteriormente e ainda não concluídas;
- Total de Solicitações de grau 2 abertas: é o número de solicitações de grau 2 registradas em análise somado ao número de solicitações de grau 2 registradas anteriormente e ainda não concluídas;
- Total de Solicitações de grau 1 abertas: é o número de solicitações de grau 1 registradas em análise somado ao número de solicitações de grau 1 registradas anteriormente e ainda não concluídas;
- Total de Solicitações abertas: é o número total de solicitações, independentemente de seu grau, registradas em análise somado ao número total de solicitações, independentemente de seu grau, registradas anteriormente e ainda não concluídas.

O cálculo do indicador deste serviço será obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor mínimo exigido de 85% (oitenta e cinco por cento) como meta:  $3.4 \text{ Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, o registro, a análise, o diagnóstico e o atendimento dessas solicitações} = [(C \times 7) + (D \times 3)] / 10$ . Dado que: C= Suporte Técnico; D= Solicitações específicas.

Item	Indicadores	Forma de Cálculo	Valor mínimo exigido (meta)
C	Suporte Técnico		>85%
I01	Índice de conclusão geral de solicitações de grau 3 dentro do prazo	(Total de solicitações de grau 3 concluídas / Total de solicitações de grau 3 abertas) x 100	>85%
I02	Índice de conclusão geral de solicitações de grau 2 dentro do prazo	(Total de solicitações de grau 2 concluídas / Total de solicitações de grau 2 abertas) x 100	>85%
I03	Índice de conclusão geral de solicitações de grau 1 dentro do prazo	(Total de solicitações de grau 1 concluídas / Total de solicitações de grau 1 abertas) x 100	>85%
I04	Índice de conclusão global	(Total de solicitações concluídas / Total de solicitações abertas) x 100	>85%
I05	Índice de Registro de Solicitações	(Total de solicitações registradas / Total de solicitações recebidas) x 100	100%
D	Solicitações específicas		>85%
I06	Solicitações de suporte específico: aquisição de conhecimento, treinamento e implantação.	(No de marcos definidos em cronograma para as atividades das solicitações executadas no prazo / No de marcos definidos em cronograma para as atividades das solicitações)	>85%

## Notas:

- Nota 1: As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês; a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.
- Nota 2: Uma solicitação é considerada concluída quando houver sido recebida, registrada, analisada, diagnosticada e resolvida efetivamente a partir de confirmação do solicitante.

Caso uma dada Classe de Solicitação disponha de mais de um indicador, o indicador resultante da Classe será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais, conforme exemplo a seguir.

Exemplo: Abaixo, o indicador "C" correspondente ao "Serviço Exemplo" é calculado a partir do produto de seus indicadores parciais 01, 02 e 03 por sete, dois e um (pesos atribuídos), respectivamente, os quais são em seguida somados antes de serem submetidos à divisão final por dez. Assim, por exemplo, para indicadores parciais de valores 90, 95 e 100%, terá sido alcançada a meta de 92%:  $[(90 \times 7) + (95 \times 2) + (100 \times 1)] / 10 = 92$ .

Serviço Exemplo				
C	Serviço Exemplo	$[(I01 \times 7) + (I02 \times 2) + (I03 \times 1)] / 10$	%	100

O cálculo do indicador geral do nível de serviço "3.4 Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações" é obtido pela fórmula anteriormente demonstrada, considerando as metas aferidas para os indicadores parciais que o compõem, devendo alcançar valor igual ou superior ao exigido de 85% (oitenta e cinco por cento).

A CONTRATADA será remunerada proporcionalmente ao resultado efetivamente produzido, que será mensurado através do indicador geral do nível do serviço "3.4 Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, o registro, a análise, o diagnóstico e o atendimento dessas solicitações". Assim, a título de exemplo didático, caso tenha produzido um resultado de 90% para uma meta esperada de 100%, isto significará que a CONTRATADA será remunerada em 90% do valor do serviço contratado. Eventuais penalizações devidas ao não cumprimento integral de indicadores não poderão exceder 10% do montante mensal de faturamento.

**ANEXO III**  
**INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO E REMUNERAÇÃO POR RESULTADOS**

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante.

Definições - SLAs para análise e resolução de manutenções corretivas	Análise/atendimento		Resolução	
	Tempo máximo de análise/atendimento	Grau de cumprimento do tempo de atendimento (meta)	Tempo máximo de Resolução	Grau de cumprimento do tempo de resolução (meta)
Crítica (Grau 3)	Até 1 dia útil	>85%	Até 2 dias úteis após análise	>85%
Média (Grau 2)	Até 2 dias úteis	>85%	Até 7 dias úteis após análise	>85%
Baixa (Grau 1)	Até 3 dias úteis	>85%	Até 20 dias úteis após análise	>85%

O indicador resultante da Classe será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais, conforme exemplo a seguir.

Exemplo: Abaixo, o indicador “E” correspondente ao “Serviço Exemplo” é calculado a partir do produto de seus indicadores parciais 01, 02 e 03 por sete, dois e um (pesos atribuídos), respectivamente, os quais são em seguida somados antes de serem submetidos à divisão final por dez. Assim, por exemplo, para indicadores parciais de valores 90, 95 e 100%, terá sido alcançada a meta de 92%:  $[(90 \times 7) + (95 \times 2) + (100 \times 1)] / 10 = 92$ .

Serviço Exemplo				
E	Serviço Exemplo	$[(101 \times 7) + (102 \times 2) + (103 \times 1)] / 10$	%	95

Na tabela de indicadores de níveis de serviço, considerar:

1. Manutenções Corretivas de grau 3: são solicitações que devem ter o atendimento concluído em até 01 (um) dia útil do seu recebimento e o tempo de resolução em até 2 dias úteis após a análise;
2. Manutenções Corretivas de grau 2: são solicitações que devem ter o atendimento concluído em até 02 (dois) dias úteis do seu recebimento e o tempo de resolução em até 7 dias úteis após a análise;
3. Manutenções Corretivas de grau 1: são solicitações que devem ter o atendimento concluído em até 03 (três) dias úteis do seu recebimento e o tempo de resolução em até 20 dias úteis após a análise;
4. Total de Manutenções Corretivas de grau 3 abertas: é o número de solicitações de grau 3 registradas em análise somado ao número de solicitações de grau 3 registradas anteriormente e ainda não resolvidas;
5. Total de Manutenções Corretivas de grau 2 abertas: é o número de solicitações de grau 2 registradas em análise somado ao número de solicitações de grau 2 registradas anteriormente e ainda não resolvidas;
6. Total de Manutenções Corretivas de grau 1 abertas: é o número de solicitações de grau 1 registradas em análise somado ao número de solicitações de grau 1 registradas anteriormente e ainda não resolvidas.

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Valor mínimo exigido (meta)
E	Resolução de Manutenções corretivas	$[(I01 \times 5) + (I02 \times 3) + (I03 \times 2)] / 10$	95%
I01	Índice de Resolução Geral de Manutenções Corretivas de grau 3	(Total de Manutenções Corretivas de grau 3 resolvidas / Total de Manutenções Corretivas de grau 3 abertas) x 100	>95%
I02	Índice de de Resolução Geral de Manutenções Corretivas de grau 2	(Total de Manutenções Corretivas de grau 2 resolvidas / Total de Manutenções Corretivas de grau 2 abertas) x 100	>95%
I03	Índice de de Resolução Geral de Manutenções Corretivas de grau 1	(Total de Manutenções Corretivas de grau 1 resolvidas / Total de Manutenções Corretivas de grau 1 abertas) x 100	>95%

## Notas:

- Nota1: As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês; a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

A CONTRATADA será remunerada proporcionalmente ao resultado efetivamente produzido, que será mensurado através do indicador geral do nível do serviço “3.5 Serviço de manutenção corretiva”. Assim, a título de exemplo didático, caso tenha produzido um resultado de 90% para uma meta esperada de 100%, isto significará que a CONTRATADA será remunerada em 90% do valor do serviço calculado para o mês em questão. Eventuais penalizações devidas ao não cumprimento integral de indicadores não poderão exceder 10% do montante mensal de faturamento.

DS  
DCMCDS  
[assinatura]DS  
ADBGDS  
LACGDS  
AMFFDS  
FDACDS  
J

**ANEXO IV**  
**INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados a fórmulas de cálculo específicas, e deverão ser executados pela CONTRATADA de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela adiante.

O cálculo do indicador deste serviço será obtido pela fórmula a seguir, considerando as metas aferidas para as funções que o compõem, devendo alcançar o valor exigido de 85% (oitenta e cinco por cento) como meta:

3.6 Serviços de Intervenção Evolutiva ou de outra natureza (adaptativa, perfectiva) = (F).

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Grau Valor exigido (meta)
F	Solicitações não corretivas	$[(104 \times 3) + (105 \times 7)] / 10$	>85%
104	Índice de "OS/AT" abertas e avaliadas dentro do prazo	Total de "OS/AT" abertas e avaliadas dentro do prazo / Total de "OS/AT" abertas) x 10	>85%
105	Índice global de cumprimento da "OS/DES" no prazo	<p>- Este indicador será calculado com base na soma dos dias úteis requeridos para o conjunto de evolutivos aprovados via OS/DES</p> <p>- Método de cálculo: (Somatório do tempo real - em dias úteis - utilizado para desenvolvimentos das "OS/DES") / (Somatório do tempo total estimado - em dias úteis - para desenvolvimentos das "OS/DES")</p> <p>- Exemplo 1:</p> <p>-- Dias úteis estimados para OS/DES = 30</p> <p>-- Dias utilizados para finalizar a OS/DES = 28</p> <p>-- <math>28/30 = 93\%</math></p> <p>-- Assim, 93% é o percentual de utilização dos dias úteis</p> <p>- Exemplo 2:</p> <p>-- Dias úteis estimados para OS/DES = 30</p> <p>-- Dias utilizados para finalizar a OS/DES = 40</p> <p>-- <math>40/30 = 133\%</math></p> <p>-- Assim, 133% é o percentual de utilização dos dias úteis</p> <p>- Resultado = <math>(28+40)/(30+30) = 68/60 = 113\%</math></p> <p>- Este resultado global ficaria dentro da meta de &lt;115%, ou seja, não ultrapassou-se 15% de atraso.</p>	<p>- meta global &lt;115%</p> <p>- ou seja, não poderá haver atraso acima de 15% do tempo estimado para os evolutivos</p>

**Notas:**

- Nota 1: As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês; a meta exigida representa o parâmetro de valor - exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) - que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
- Nota 2: Para calcular o "Índice de cumprimento da OS/DES no prazo" constante na tabela acima, deve-se avaliar o andamento de cada Intervenção Evolutiva não concluída.

Caso um dado tipo de solicitação disponha de mais de um indicador, o indicador resultante será obtido a partir do cálculo ponderado sobre seus indicadores parciais, conforme exemplo a seguir.

Exemplo: Abaixo, o indicador "F" correspondente ao "Serviço Exemplo" é calculado a partir do produto de seus indicadores parciais 01, 02 e 03 por sete, dois e um, respectivamente, os quais são em seguida somados antes



de serem submetidos à divisão final por dez. Assim, para indicadores parciais de valores 90, 95 e 100%, terá sido alcançada a meta de 92%:  $[(90 \times 7) + (95 \times 2) + (100 \times 1)] / 10 = 92$ .

A CONTRATADA será remunerada proporcionalmente ao resultado efetivamente produzido, que será mensurado através do indicador geral do nível do serviço “3.6 Serviços de Intervenção Evolutiva”. Assim, a título de exemplo didático, caso tenha produzido um resultado de 90% para uma meta esperada de 100%, isto significará que a CONTRATADA será remunerada em 90% do valor do serviço contratado. Eventuais penalizações devidas ao não cumprimento integral de indicadores não poderão exceder 10% do montante mensal de faturamento.

<sup>DS</sup>  
DCMC

<sup>DS</sup>  
[Handwritten signature]

<sup>DS</sup>  
ADBG

<sup>DS</sup>  
LACG

<sup>DS</sup>  
AMFF

<sup>DS</sup>  
FDAC

<sup>DS</sup>  
J





**ANEXO V**  
**REQUISITOS BÁSICOS DE ENGENHARIA DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO**

**1. INTRODUÇÃO**

O presente anexo tem por objetivo determinar parâmetros de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho com relação à prestação de serviços pela empresa CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE sempre atendendo ao cumprimento da Portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho, e todas as suas atualizações, bem como as legislações complementares que regem a presente matéria. O cumprimento das legislações pertinentes a essa matéria, estará sob a coordenação do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) da CONTRATANTE.

**2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

2.1 A CONTRATADA obriga-se a cumprir integralmente as presentes instruções no tocante a Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, com o objetivo de proteger os funcionários de ambas as partes e demais bens e equipamentos próprios da CONTRATANTE, sem qualquer restrição à supervisão do SESMT.

2.2 A CONTRATADA obriga-se a cumprir e respeitar as determinações do presente documento e as Normas de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho vigentes no âmbito da CONTRATANTE e, em nenhuma hipótese poderá alegar desconhecimento das mesmas, ficando responsável pelos atos de seus empregados decorrentes da inobservância das mesmas.

2.3 A CONTRATADA obriga-se a ter implementado GERENCIAMENTO DE RISCOS OCUPACIONAIS (GRO) e neste, constituir o PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS (PGR), incluindo o INVENTÁRIO DE RISCOS ESPECÍFICO e o PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL (PCMSO) aos seus empregados de acordo com o que estabelece a NR-1 e NR-7 aprovadas pela portaria 3.214 de 08 de junho de 1978. Em especial a CONTRATADA deverá observar as adequações à NR-32, conforme o trabalho executado por seus empregados nas dependências da CONTRATANTE.

2.4 A CONTRATADA compromete-se a manter arquivado e à disposição, tanto da supervisão da CONTRATANTE como por parte de fiscalizações oficiais, cópia da carteira de vacinação; com as seguintes vacinas: COVID-19, hepatite B, tríplice viral (sarampo, rubéola e caxumba – SRC), dupla adulto (difteria e tétano – DT), varicela e todas as campanhas preconizadas pelo Ministério da Saúde.

2.4.1 A CONTRATADA compromete-se a manter arquivado e à disposição a primeira via do ATESTADO DE SAÚDE OCUPACIONAL (ASO) dos seus empregados que vierem a operar neste contrato conforme previsto na NR-7 da Portaria já referida no item acima. Em especial o Programa de Vacinação deverá constar como item de adequação a NR-32, incluindo o resultado da soroconversão para Hepatite B.

2.5 A CONTRATADA deve encaminhar a Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE uma relação documental de acordo com o explicitado abaixo, a saber:

2.5.1 COMPOSIÇÃO DOCUMENTAL REQUERIDA AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NO CSSBC.

Base Legal: Em atendimento à Portaria 3.214/78, Norma Regulamentadora NR-1 (Disposições Gerais), ao Artigo 927 do Código Civil, e em observância às Normas de Segurança do Trabalho, a CONTRATADA deve fornecer em até 07 dias corridos da data de assinatura do contrato, cópias das seguintes documentações:

- Relação de funcionários contendo unidade de trabalho, nome completo, função, idade, RG e CPF.
- Cópia da Ficha de Registro de empregados ou livro de Registro;

DS  
DCMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J

- Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS (Páginas da Foto e qualificação civil, página do último contrato de trabalho e página seguinte);
- Cópia das Fichas de Equipamento de Proteção Individual- EPI e Equipamento de Proteção Coletiva- EPC, fornecido aos colaboradores para as atividades a serem desempenhadas;
- Cópia atualizada do Gerenciamento do Riscos Ocupacionais – GRO;
- Cópia atualizada do Programa de Gerenciamento de Riscos – PGR;
- Cópia atualizada do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO;
- Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional - ASO's, Exames complementares pertinentes a cada função e ao Risco de cada atividade;
- Cópia atualizada da Carteira de Vacinação, contendo as seguintes vacinas: hepatite B, gripe influenza – H1N1 (do ano vigente), tríplice viral (sarampo, rubéola e caxumba – SRC), dupla adulto (difteria e tétano – DT), varicela e todas as campanhas preconizadas pelo Ministério da Saúde;
- Lista com as ferramentas e equipamentos a serem utilizados em cada função;
- Análise Preliminar de Risco (APR) para quaisquer atividades de risco (Altura, Espaço Confinado, Alta Tensão, Trabalho a Quente e etc);
- Cópia da Ordem de Serviço (NR-1) - sobre segurança e saúde no trabalho, evidenciando a ciência dos funcionários envolvidos na tarefa;
- Liberação de participação da equipe em treinamento de integração, fluxo de acidente e instruções básicas sobre o Plano de Atendimento a Emergência - PAE na unidade de destino ou labor;
- Cópia do processo eleitoral de CIPA, Ata de instalação e posse e atas de reuniões mensais. Caso a empresa não constitua CIPA, apresentar carta de designado;
- Cópia de todas as Ficha de Informação de Segurança de Produtos Químicos – FISPQ. Caso a empresa utilize produtos químicos para execução da tarefa.

#### 2.5.1.1 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES RELACIONADOS A NATUREZA DA ATIVIDADE:

- Cópia do Certificado de HABILITAÇÃO e/ou Qualificação Profissional;
- Cópia do (s) Certificado (s) de Treinamentos Ministrados de Saúde e Segurança do Trabalho e Meio Ambiente:
  - NR-10 - Para atividades com energia elétrica em geral;
  - SEP- Sistema elevado de Potência - Para atividades com energia elétrica de alta tensão;
  - NR-33 - Para atividades em espaço confinado;
  - NR-35 - Para atividades de trabalho em altura.

2.5.2 Em caso de trabalho em espaço confinado, A CONTRATADA deve fornecer a CONTRANTE uma cópia do Permissão de Entrada e Trabalho (PET) e nos convocar para participar da instrução à equipe envolvida na tarefa.

2.5.3 A CONTRATADA deve informar imediatamente a CONTRATANTE quando ocorrer qualquer alteração em seu quadro funcionários e enviar toda a documentação relacionada acima.

2.5.4 As informações devem ser renovadas de acordo com os prazos legais, na ausência deste seguir os prazos determinados pela CONTRATANTE, sendo este semestralmente.

2.6 A CONTRATADA deve providenciar crachá de identificação, de uso obrigatório, para todos os funcionários que estiverem prestando serviço nas instalações da CONTRATANTE, especificando o cargo ocupado pelos mesmos.

2.7 Todo primeiro dia útil do mês, a CONTRATADA deve enviar cronograma de atividades ordinárias ao setor da Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE. Em caso de atividade extraordinárias, a CONTRATADA deve enviar de imediato cronograma compatível para ciência e a programação para acompanhamento da Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE.



### 3. DESTAQUES SOBRE AS NORMAS REGULAMENTADORAS

3.1 A CONTRATADA deve obrigatoriamente adotar as medidas de proteção previstas em todas as NRs que forem aplicáveis ao seu processo de trabalho dentro das instalações da CONTRATANTE.

### 4. ESCLARECIMENTOS SOBRE PREVENÇÃO CONTRA INCÊNDIO

4.1 É proibido fumar em toda área interna das unidades da CONTRATANTE, Decreto 2018 de 01.10.96 que regulamenta a Lei 9294 de 15.07.96, nos termos do 4º do art. 220 da Constituição.

4.2 É proibido abrir válvula dos hidrantes, retirar mangueiras ou usá-las para qualquer finalidade sem prévio conhecimento e anuência da Engenharia de Segurança do Trabalho.

4.3 Os extintores de incêndio não devem ser retirados de seus pontos fixos sob nenhuma alegação, sem prévio conhecimento e anuência do Engenharia de Segurança do Trabalho.

4.4 Comunicar com antecedência à Engenharia de Segurança do Trabalho quaisquer intervenções que se fizerem necessárias para execução dos serviços no sistema de detecção, alarme e combate à incêndios, bem como realocação de equipamentos e periféricos.

4.5 Quando for necessária alteração de layout (pequenas obras) da área útil ocupada pela CONTRATADA, está deve comunicar previamente a Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE.

### 5. EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

5.1 A CONTRATADA deve fornecer e obrigar ao uso de todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) que se fizerem necessários para a execução das tarefas correspondentes.

Deve observar os seguintes aspectos com relação à melhor adequação dos mesmos:

5.1.1 Deve selecionar o EPI adequação e seguir as recomendações da NR-6;

5.1.2 Ser de boa qualidade;

5.1.3 Possuir Certificado de Aprovação (CA) válido pelo Ministério do Trabalho e Previdência (MTP).

5.2 Os Equipamentos de Proteção Individual devem ser mantidos em perfeitas condições de uso e em bom estado de higienização, devendo ser armazenados em local próprio, longe de qualquer outro material. O referido equipamento deverá ser fornecido gratuitamente ao funcionário.

5.3 A CONTRATADA deve ter documentado a entrega dos referidos equipamentos aos seus funcionários, bem como fazer orientação sobre a obrigatoriedade de seu uso.

5.4 A CONTRATADA deve manter nas instalações cedidas pelo CONTRATANTE, estoque dos EPIs utilizados por seus funcionários, a fim de que não falte em caso de substituição por perda, extravio ou qualquer outro motivo.

5.5 A CONTRATANTE reserva-se o direito de suspender o serviço, sem gerar qualquer ônus por tal interrupção, quando for detectado a falta do conjunto de EPIs necessários à execução do serviço.

DS  
DCMC

DS  
RAB

DS  
ADBE

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J



5.6 A CONTRATANTE deve deixar a disposição dos funcionários da CONTRATADA os itens de proteção individual descartáveis que compõem suas instalações, nas atividades específicas que os demandam, a saber:

- Máscara descartável;
- Gorro descartável;
- Pro-pé descartável;
- Luva descartável;
- Avental descartável.

5.7 A CONTRATADA pode solicitar a Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE o Certificado de Aprovação (CA) dos EPI descartáveis relacionados no item 5.6.

## 6. INSPEÇÕES DE SEGURANÇA

6.1 É facultado à CONTRATANTE, através de sua Engenharia de Segurança do Trabalho, realizar inspeções periódicas nas instalações tanto quanto no local de execução dos serviços da CONTRATADA, com vistas a verificar o cumprimento das determinações legais bem como as recomendações constantes neste Documento, ou ainda recomendações de caráter geral, sempre com o objetivo de cumprir as legislações vigentes, os protocolos institucionais e assim, evitar Acidentes de Trabalho ou Doenças Profissionais.

6.2 A CONTRATANTE, através de sua Engenharia de Segurança do Trabalho, pode suspender qualquer trabalho no qual se evidencie risco iminente, ameaçando a integridade física dos funcionários de ambas as partes, ou ainda que possa resultar em prejuízo material de grande monta para a própria CONTRATANTE.

6.3 As irregularidades apontadas nas Inspeções devem ser sanadas pela CONTRATADA, sob pena de sofrer suspensão do trabalho.

## 7. COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO

7.1 Quando da ocorrência de Acidente de Trabalho, com o funcionário da CONTRATADA, este deve seguir o Fluxo de Acidente do Trabalho da CONTRATADA na unidade de labor, tanto para acidente biológico, não biológico e trajeto.

7.2 A CONTRATADA deve emitir a CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho, e informar de imediato a Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE, fornecendo cópia deste documento.

7.3 Todo Acidente de Trabalho, com ou sem perda de tempo, deve ser comunicado através de relatório ao SESMT da CONTRATANTE, da maneira mais detalhada possível, preferencialmente, na data de ocorrência do mesmo.

## 8. TREINAMENTOS E EDUCAÇÃO CONTINUADA

8.1 Os funcionários da CONTRATADA devem receber capacitação continuada, seguida de acompanhamento e avaliação (ênfase no uso de proteção individual e conhecimento de procedimentos operacionais) antes de iniciar as atividades nas dependências da CONTRATANTE, para que a qualidade dos serviços sejam sempre a mesma e para evitar Acidentes de Trabalho.

DS  
DCMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



8.2 A CONTRATADA deve disponibilizar a relação de nomes e RG dos funcionários que prestarão serviços na CONTRATANTE em até 07 dias corridos da data de assinatura do contrato, para realização do treinamento de integração.

8.3 A CONTRATADA deve enviar atualização dos nomes dos funcionários sempre que houver mudança.

8.4 Os funcionários da CONTRATADA devem receber treinamento em relação aos produtos químicos, como por exemplo: *fumos metálicos, cola de contato, tinta, solventes, particulados sólidos de mercúrio nas lâmpadas fluorescentes e etc.*

8.5 Em caso de trabalho em altura, a CONTRATADA deve evidenciar treinamento para execução da atividade em conformidade com a NR-35, inclusive destinar um técnico de segurança do trabalho para acompanhamento.

8.6 Em caso de trabalho em espaço confinado, a CONTRATADA deve evidenciar o treinamento para execução da atividade em conformidade com a NR-33, inclusive destinar um técnico de segurança do trabalho para acompanhamento.

8.7 A CONTRATADA deve apresentar cópia do Programa de Treinamento, mencionado no itens 8.1 e 8.2, bem como as atualizações que vier a fazer do mesmo, observando os dispostos na NR-32.

8.8 A CONTRATADA deve liberar seus funcionários para treinamento de integração, fluxo de acidente do trabalho e Instruções básicas sobre o Plano de Atendimento a Emergência - PAE na unidade de destino ou labor.

## 9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1 A CONTRATADA, que pelo número de funcionários não for obrigada a manter pessoal especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, como previsto na NR-4, deverá designar profissional da área, para que uma vez por mês mantenha intercâmbio com o SESMT da CONTRATANTE, sobre as ocorrências e possíveis sugestões para o bom desenvolvimento do trabalho.

9.2. Qualquer interrupção ou suspensão dos trabalhos, motivados pela não observância das instruções constantes neste documento, não exime a CONTRATADA das obrigações contratuais e penalidades constantes das cláusulas contratuais referentes a multa e prazos.

9.3 A CONTRATADA deve atender ao disposto no Quadro I da NR-5, da portaria 3214/78, e encaminhar a Engenharia de Segurança do Trabalho da CONTRATANTE cópia do edital de convocação e do calendário anual de reuniões da CIPA.

9.4 Em caso de não enquadramento no Quadro I da NR-5, a CONTRATADA deve promover anualmente treinamento para o designado responsável pelo cumprimento do objetivo desta NR.

9.5 A CONTRATANTE reserva-se o direito de fazer outras exigências com respeito a Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho, sempre que julgue necessário, para a proteção dos funcionários e bens materiais de sua propriedade.

9.6 A CONTRATADA deve obedecer às legislações pertinentes ao destino de Resíduos Sólidos, em especial a RDC 306 da ANVISA, tendo inclusive PGRSS próprio, caso seja da área de saúde.

DS  
DCDMC

DS  
[assinatura]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



**ANEXO VI**  
**DECLARAÇÃO DE ANTICORRUPÇÃO**

Eu, Alceu Di Biase Gonçalves, portador do CPF: 917.338.476-34, e Filipe Guedes Almeida Medeiros, portador do CPF: 024.262.214-37, representantes legais da Empresa Indra Brasil Soluções e Serviços Tecnológicos Ltda, com sede na Av. Maria Coelho Aguiar, 215, Bloco F, 2º andar - Cenesp São Paulo/SP, 05804-900, inscrita no CNPJ sob N.º 01.645.738/0001-79, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 01.645.738/0001-79, no uso de minhas atribuições, **DECLARO** que a pessoa jurídica conduz seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e a prática de quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, direta ou indireta, nacional ou estrangeira, em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013, ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, tais como:

I – Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II – Comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos em Lei;

III – Comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV – No tocante Aos e contratos:

- a) Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- b) Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- c) Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- d) Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- e) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- f) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no INSTRUMENTO da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- g) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

V – Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

São Bernardo do Campo, 03 de maio de 2024.

DS  
DCMC

DS  
AB

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDOC

DS  
J

DocuSigned by:  
*Alceu Di Biase Gonçalves*

**ALCEU DI BIASE GONÇALVES**  
CPF: 917.338.476-34

**INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**

DocuSigned by:  
*Filipe Guedes Almeida Medeiros*

**FILIFE GUEDES ALMEIDA MEDEIROS**  
CPF: 024.262.214-37



**ANEXO VII**  
**DECLARAÇÃO QUADRO SOCIETÁRIO**

Eu, Alceu Di Biase Gonçalves, portador do CPF: 917.338.476-34, e Filipe Guedes Almeida Medeiros, portador do CPF: 024.262.214-37, representantes legais da Empresa Indra Brasil Soluções e Serviços Tecnológicos Ltda, com sede na Av. Maria Coelho Aguiar, 215, Bloco F, 2º andar - Cenesp São Paulo/SP, 05804-900, inscrita no CNPJ sob N.º 01.645.738/0001-79, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 01.645.738/0001-79, **DECLARO**, para todos os fins de direito, sob as penas da lei, não possuir no quadro da Empresa pessoa que figure como dirigente ou sócio cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até terceiro grau inclusive de profissionais integrantes de órgãos de deliberação ou direção da Fundação do ABC, exceto o previsto nos parágrafos 3º e 4º do artigo 6º do Regulamento Interno de Compras da Fundação do ABC.

Ainda, declaro que no quadro da empresa não possui sócios que sejam agentes políticos de Poder, membros do Ministério Público, ou dirigentes de órgão ou entidade da Administração Pública celebrante, bem como seus respectivos cônjuges, companheiros ou parentes, até o segundo grau, em linha reta, colateral ou por afinidade

São Bernardo do Campo, 03 de maio de 2024.

DocuSigned by:  
*Alceu Di Biase Gonçalves*  
9A1DAF45B22C431

**ALCEU DI BIASE GONÇALVES**  
CPF: 917.338.476-34

**INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**

DocuSigned by:  
*Filipe Guedes Almeida Medeiros*  
02907535A610452...

**FILIFE GUEDES ALMEIDA MEDEIROS**  
CPF: 024.262.214-37

DS  
DCDMC

DS  
[Handwritten Signature]

DS  
ADBG

DS  
LACG

DS  
AMFF

DS  
FDAC

DS  
J



**ANEXO VIII**  
**DECLARAÇÃO DE PERFEITAS CONDIÇÕES**

Declaro, para todos os fins de direito, que de acordo com as especificações fornecidas pela CONTRATANTE, há perfeitas condições para execução completa dos serviços.

Declaro que tomei ciência das condições dispostas do Processo nº 022/2024, referente à contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo a execução de atividades para manutenção evolutiva, sustentação, suporte e manutenções corretivas do sistema de interoperabilidade da Secretaria de Saúde de São Bernardo Do Campo, denominado Onesait Healthcare, o qual prevê que a simples participação, implica na aceitação de todas as condições estabelecidas e seus Anexos.

Declaro ainda estar ciente que todos eventuais questionamentos acerca das condições previstas na minuta de contrato, deverão ser realizados antes do envio da proposta, tendo em vista que após aceite das condições não será permitida qualquer alteração das condições contratuais.

São Bernardo do Campo, 03 de maio de 2024.

DocuSigned by:  
*Alceu Di Biase Gonçalves*  
9A1DAF46B22C431...

**ALCEU DI BIASE GONÇALVES**

CPF: 917.338.476-34

**INDRA BRASIL SOLUÇÕES E SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**

DocuSigned by:  
*Filipe Guedes Almeida Medeiros*  
02907535A610452...

**FILIFE GUEDES ALMEIDA MEDEIROS**

CPF: 024.262.214-37

DS  
DCDMC  
DS  
ADBG  
DS  
LACG  
DS  
AMFF  
DS  
FDOC  
DS  
J



**Certificado de Conclusão**

Identificação de envelope: B7C9439BFE9F4C06B0CDCFD1E3E677D4

Status: Concluído

Assunto: Complete com a DocuSign: Contrato - Sistema de Interoperabilidade (PC 022.2024) 03.05.2024.pdf

Centro de custo: São Bernardo

Envelope fonte:

Documentar páginas: 40

Assinaturas: 11

Certificar páginas: 9

Rubrica: 275

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

Bruna Muller Müller Batisteli Barros

Av. Guido Caloi, nº 1002

Condomínio Panamérica Green Park, Torre III, 3º Andar

São Paulo, SP 05802-140

bmuller@indracompany.com

Endereço IP: 191.17.8.222

**Rastreamento de registros**

Status: Original

Portador: Bruna Muller Müller Batisteli Barros

Local: DocuSign

03 de maio de 2024 | 10:32

bmuller@indracompany.com

**Eventos do signatário**

Agnes Mello Farias Ferrari

agnes.ferrari@cssbc.org.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

**Assinatura**

DocuSigned by:  
  
 54CE4FA7CF9A449...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 200.228.242.82

**Registro de hora e data**

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 06 de maio de 2024 | 12:32

Assinado: 06 de maio de 2024 | 12:34

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Aceito: 06 de maio de 2024 | 12:32

ID: f9ed47b8-7f66-418c-8378-3b51867fc43c

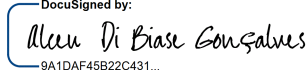
Alceu Di Biase Gonçalves

adib@indracompany.com

Diretor Financeiro

Minsait Brasil LTDA

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:  
  
 9A1DAF45B22C431...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 189.100.68.10

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 03 de maio de 2024 | 17:31

Assinado: 03 de maio de 2024 | 17:32

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Não oferecido através do DocuSign

Danielle Cunha de Magalhães Castro

dcunham@minsait.com

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DocuSigned by:  
  
 026B68FFAD27479...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 189.62.23.167

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 03 de maio de 2024 | 18:57

Assinado: 03 de maio de 2024 | 19:06

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Aceito: 14 de março de 2023 | 13:59

ID: 89690496-548c-45cf-8c05-2e95001032a3

Fernanda De Oliveira Carvalho

foliveirac@indracompany.com

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)

DS  


Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 177.102.78.103

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 03 de maio de 2024 | 20:11

Assinado: 03 de maio de 2024 | 20:11

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Eventos do signatário	Assinatura	Registro de hora e data
-----------------------	------------	-------------------------

Não oferecido através do DocuSign

FILIPE GUEDES ALMEIDA MEDEIROS

fguedes@minsait.com

Diretor de Mercado

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)



Adoção de assinatura: Imagem de assinatura carregada

Usando endereço IP: 189.46.98.50

Assinado com o uso do celular

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 03 de maio de 2024 | 19:33

Assinado: 03 de maio de 2024 | 19:34

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Aceito: 22 de março de 2022 | 18:01

ID: 47eddd49-e78d-40dc-8e74-1d2c9cf9e29a

Jurídico

juridico@cssbc.org.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)



Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 200.228.242.82

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 06 de maio de 2024 | 08:02

Assinado: 06 de maio de 2024 | 08:03

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Aceito: 06 de maio de 2024 | 08:02

ID: 1af7a4bb-a200-4fb1-ad9e-32b81dca279a

Luis Henrique Cambraia Galvao

luis.galvao@cssbc.org.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Opcional)



Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 189.126.205.58

Enviado: 03 de maio de 2024 | 17:27

Visualizado: 06 de maio de 2024 | 14:05

Assinado: 06 de maio de 2024 | 14:10

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**

Aceito: 06 de maio de 2024 | 14:05

ID: 8fdf0360-dc82-4b0c-920d-92b2ae3855d9

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
----------------------------------	------------	-------------------------

Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
------------------------------	--------	-------------------------

Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
-----------------------------	--------	-------------------------

Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
-----------------------------------	--------	-------------------------

Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
---------------------------------	--------	-------------------------

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
------------------	--------	-------------------------

Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
-------------------------	------------	-------------------------

Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
---------------------	------------	-------------------------

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
-------------------------------	--------	----------------------

Envelope enviado

Com hash/criptografado

03 de maio de 2024 | 17:27

Entrega certificada

Segurança verificada

06 de maio de 2024 | 14:05

Assinatura concluída

Segurança verificada

06 de maio de 2024 | 14:10

Concluído

Segurança verificada

06 de maio de 2024 | 14:10

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
----------------------	--------	----------------------



## **ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE**

From time to time, JPA OBO Indra do Brasil (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

### **Getting paper copies**

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

### **Withdrawing your consent**

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

### **Consequences of changing your mind**

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

### **All notices and disclosures will be sent to you electronically**

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

### **How to contact JPA OBO Indra do Brasil:**

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: [imacedo@indracompany.com](mailto:imacedo@indracompany.com)

### **To advise JPA OBO Indra do Brasil of your new email address**

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at [imacedo@indracompany.com](mailto:imacedo@indracompany.com) and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

### **To request paper copies from JPA OBO Indra do Brasil**

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to [imacedo@indracompany.com](mailto:imacedo@indracompany.com) and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

### **To withdraw your consent with JPA OBO Indra do Brasil**

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to [imacedo@indracompany.com](mailto:imacedo@indracompany.com) and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

### **Required hardware and software**

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

### **Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically**

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify JPA OBO Indra do Brasil as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by JPA OBO Indra do Brasil during the course of your relationship with JPA OBO Indra do Brasil.

## **ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE**

From time to time, INDRA Company (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

### **Getting paper copies**

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

### **Withdrawing your consent**

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

### **Consequences of changing your mind**

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

### **All notices and disclosures will be sent to you electronically**

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

### **How to contact INDRA Company:**

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

#### **To advise INDRA Company of your new email address**

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at [INDRA@INDRA.COM](mailto:INDRA@INDRA.COM) and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

#### **To request paper copies from INDRA Company**

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to [INDRA@INDRA.COM](mailto:INDRA@INDRA.COM) and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number.

#### **To withdraw your consent with INDRA Company**

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;



ii. send us an email to and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. . .

### **Required hardware and software**

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

### **Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically**

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify INDRA Company as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by INDRA Company during the course of your relationship with INDRA Company.