



**TERMO DE CONTRATO Nº 012/2025/SMS-1/CONTRATOS
EXCLUSIVIDADE
INEXIGIBILIDADE Nº 097/2024**

PROCESSO Nº:	6018.2024/0098084-7
CONTRATANTE:	PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATADA:	INPUT CENTER INFORMÁTICA LTDA
OBJETO DO CONTRATO:	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS OBJETIVANDO SUSTENTAÇÃO E SUPORTE DE INFORMÁTICA EM SOFTWARE DE GESTÃO DE SAÚDE - WINHOSP NAS DEPENDÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE MUNICIPAL ADMINISTRADAS PELAS ORGANIZAÇÕES DE SOCIAIS – OS
VALOR MENSAL ESTIMADO:	R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais)
VALOR TOTAL ESTIMADO:	R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais)
NOTA DE EMPENHO Nº:	15.328/2025 no valor de R\$ 7.500.000,00
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:	84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.0

A **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante designada como **CONTRATANTE** e, de outro a empresa **INPUT CENTER INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ nº 60.807.435/0001-74, com sede na Avenida General Edgar Facó, nº 247, Vila Arcadia, São Paulo/SP, por seu representante legal, Senhor **EDSON DA SILVA LEITE**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 116239908 do processo nº 6018.2024/0098084-7, publicado no DOC/SP de 30/01/2025 – página 54, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do artigo 74, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de serviços de **TERCEIROS OBJETIVANDO SUSTENTAÇÃO E SUPORTE DE INFORMÁTICA EM SOFTWARE DE GESTÃO DE SAÚDE - WINHOSP NAS DEPENDÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE MUNICIPAL ADMINISTRADAS PELAS ORGANIZAÇÕES DE SOCIAIS – OS.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes no **ANEXO I – Termo de Referência**, que é parte integrante do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A prestação dos serviços será executada nas Unidades Hospitalares a seguir:
- a) **HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO**
Av. Santa Catarina, 2785 - Vila Santa Catarina, São Paulo - SP, 04378-500
 - b) **HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA**
Av. Michihisa Murata, 150 - Jardim Maristela, São Paulo - SP, 02806-060
 - c) **HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM**
Estrada do M'Boi Mirim, 5203 - Jardim Angela, São Paulo - SP, 04939-003
 - d) **HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA**
R. Antônio Carlos, 122 - Consolação, São Paulo - SP, 01309-010
 - e) **HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS**
R. dos Franceses, 250 - Bela Vista, São Paulo - SP, 01329-010
 - f) **HOSP MUNICIPAL VILA MARIA - VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI**
R. Francisco Fanganielo, 127 - Parque Novo Mundo, São Paulo - SP, 02181-160
 - g) **HOSP MUN JOSANIAS CASTANHA BRAGA – PARELHEIROS**
Rua Euzébio Coghi, 841 - Jardim Roschel, São Paulo - SP, 04883-290
 - h) **HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA**
Est. da Riviera, 4742 - Riviera Paulista, São Paulo - SP, 04916-000
 - i) **HOSP MUNICIPAL SAO LUIZ GONZAGA**
R. Michel Ouchana, 94 - Jaçanã, São Paulo - SP, 02276-140
 - j) **HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE**
Av. dos Metalúrgicos, 1797 - Cidade Tiradentes, São Paulo - SP, 08471-000
 - k) **HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO**
R. Cássio de Campos Nogueira, 2031 - Jardim das Imbuías, São Paulo - SP, 04829-310

I) HOSP MUNICIPAL BRIGADEIRO

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 4805 - Jardim Paulista, São Paulo - SP, 01401-002

m) HOSP MUNICIPAL SOROCABANA

R. Faustolo, 1633 - Lapa, São Paulo - SP, 05041-001

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO CONTRATUAL

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura**, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, e do artigo 116 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, desde que haja concordância das partes, a **CONTRATADA** haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações, bem como a pesquisa prévia revele que os preços são compatíveis com os de mercado.
- 3.1.1. Caso a assinatura do contrato ocorra de forma eletrônica, considera-se como data de assinatura a data da última assinatura digital.
- 3.2. **O início dos serviços se dará no prazo indicado na Ordem de Início, a qual será emitida por SMS/CTIC.**
- 3.3. Caso a **CONTRATADA** não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.
- 3.4. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100/2022, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 3.5. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.6. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

- 4.1. O valor **mensal** dos serviços contratados é de **R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais)**, perfazendo o valor **total** de **R\$ 30.000.000,00 (trinta milhões de reais)**, nele estando incluídos todos os custos e a margem de lucro da **CONTRATADA**, que nada mais poderá reclamar a título de contraprestação pela execução de suas

obrigações contratuais, nos termos da Proposta da **CONTRATADA** sob documento SEI nº 110564231, que é parte integrante do presente instrumento.

- 4.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.
- 4.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº 15.328/2025, no valor de **R\$ 7.500.000,00**, onerando a dotação orçamentária nº 84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.0 do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 4.4. Os valores contratados poderão ser alterados em virtude de superveniência de tributos ou encargos legais ou disposições legais com repercussão sobre os preços contratados, conforme artigo 134 da Lei Federal nº 14.133/21.
- 4.5. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial **a data do orçamento estimado**, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
 - 4.5.1. O índice de reajuste será o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, válido no momento da aplicação do reajuste, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17.
 - 4.5.1.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 4.4.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
 - 4.5.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 4.6. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 4.7. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços e ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista no §6º do art. 135 da Lei Federal nº 14.1333/2021.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- 5.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no **ANEXO I – Termo de Referência**, que é parte integrante do presente instrumento.
- 5.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 5.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 5.1.4. Fornecer mão de obra necessária, devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;
- 5.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;
- 5.1.6. Enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários que participem da execução do objeto contratual;
- 5.1.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, fornecendo os equipamentos de proteção individual (EPI) exigidos pela legislação, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe comunicar à **CONTRATANTE** a ocorrência de tais fatos;
- 5.1.8. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
- 5.1.9. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 5.1.10. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
- 5.1.11. Manter, durante o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 5.1.12. Cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.



- 5.1.13. A comprovação do atendimento a reserva de cargos deverá ser feita sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.
- 5.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no **ANEXO I – Termo de Referência**, que é parte integrante do presente instrumento, cabendo-lhe especialmente:
- 6.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
- 6.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
- 6.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
- 6.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, fornecimento dos materiais, manutenção e etc, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** e efetivando avaliação periódica;
- 6.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
- 6.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
- 6.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 6.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 6.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022;

- 6.1.10. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela **CONTRATADA**, para fins de pagamento;
- 6.1.11. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da **CONTRATADA** que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.
- 6.1.12. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.
- 6.1.13. A **CONTRATANTE** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

- 7.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
- 7.1.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da **CONTRATADA**, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 7.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a **CONTRATADA** terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 7.2.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

- 7.2.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela **CONTRATADA**.
- 7.3. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
- 7.3.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.
- 7.3.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.
- 7.4. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:
- a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
 - b) Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
 - c) Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
 - d) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
 - e) Cadastro Informativo Municipal (CADIN);
 - f) Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
 - g) Relatório de Medição dos Serviços;



- h) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato, no mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
- i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato, no mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
- j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato, do mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
- k) Guia do FGTS Digital - GFD com seu respectivo comprovante de pagamento, correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- l) Relatório de conferência "Detalhe da guia emitida" do FGTS Digital, com a relação de empregados correspondentes a GFD apresentada, do mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- m) Protocolo da DCTF WEB que demonstre os valores a recolher da Contribuição Previdenciária correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- n) DARF gerado na DCTF WEB, com seu respectivo comprovante de pagamento, referente à contribuição previdenciária (INSS) correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- o) Comprovante de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário, relativos ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- p) Comprovante do pagamento de vale transporte e vale alimentação nos termos da convenção coletiva, relativos ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- q) Recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional, quando houver, ocorridos no mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- r) Comprovante de que todos os empregados vinculados ao contrato recebem seus pagamentos em agência bancária localizada no Município ou na região Metropolitana onde serão prestados os serviços;
- s) No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.



- 7.4.1. Caso os profissionais da **CONTRATADA** não sejam celetistas, a **CONTRATADA** deverá apresentar mensalmente os documentos comprobatórios do vínculo dos profissionais que atuarão nesta contratação junto à **CONTRATADA** (a comprovação do vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços, nos termos da Súmula nº 25 TCESP).
- 7.4.2. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
- 7.5. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 7.6. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.4.2., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 7.7. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 7.8. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO E DA EXTINÇÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 124 da Lei Federal 14.133/21, bem como poderá ser modificado, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos da **CONTRATADA**, nos termos do art. 104 do mesmo diploma legal.
- 8.3. A **CONTRATANTE**, nos termos do artigo 104, inciso V da Lei Federal 14.133/21, reserva-se o direito de ocupar provisoriamente bens móveis e imóveis e utilizar pessoal e serviços vinculados ao objeto do contrato nas hipóteses de:



- 8.3.1. Risco à prestação de serviços essenciais;
- 8.3.2. Necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pelo contratado, inclusive após extinção do contrato.
- 8.4. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do ajuste, nos termos do art. 125 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.5. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 8.6. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 8.7. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
 - 8.7.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

CLÁUSULA NONA – DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o **ANEXO I – Termo de Referência**, que precedeu este ajuste, e dele faz parte integrante para todos os fins.
- 9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela **CONTRATANTE**, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme Cláusula Sétima.
 - 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 62.100/2022 e com as disposições do ANEXO I – Termo de Referência
- 9.3. Para a execução dos serviços previstos neste contrato, a Área Técnica Requisitante (SMS/CTIC) deverá, por meio do Gestor Técnico do Contrato ou de representante designado, propor e conduzir reuniões técnicas orientativas com representante(s) da **CONTRADADA**.
 - 9.3.1. Essas reuniões ocorrerão, no mínimo, no início da execução contratual e em cada prorrogação, visando o acompanhamento contínuo da execução contratual.
 - 9.3.2. A comprovação da realização das reuniões será feita por meio da elaboração de ATA, assinada por todos os participantes e anexada ao respectivo processo de contratação.
- 9.4. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.

9.5. O objeto contratual será recebido mensalmente pela fiscalização da **CONTRATANTE**, que atestará se os serviços foram prestados a contento.

9.6. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE:

9.6.1. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA “SISTEMAS”

9.6.1.1. Caberá ao CTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

9.6.1.2. Caberá a CTIC a proposição de instrumento de acionamento à **CONTRATADA** em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

Tabela de SLA de Suporte aos sistemas				
Nível de severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução do problema	Percentual de desconto por descumprimento
1 - Crítica	Sistema sem condições de funcionamento.	30 minutos após abertura do chamado.	Imediato*	10% sobre o valor mensal do item afetado
2-Alta	Problema grave, prejudicando funcionamento do sistema.	30 minutos após abertura do chamado.	2 horas após abertura do chamado*	10% sobre o valor mensal do item afetado
3- Média	Problema que não afeta o funcionamento do sistema	30 minutos após abertura do chamado.	3 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado
4-Baixa	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas.	30 minutos após abertura do chamado.	4 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado

9.6.1.3. A **CONTRATADA** deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o nível de severidade identificado na abertura do chamado.

9.6.1.4. No descumprimento do prazo estabelecido, o pagamento à **CONTRATADA** estará sujeito à **aplicação de desconto** no valor de 1,5% por hora de atraso sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será somado e acumulado até o limite de 30% (trinta por cento).

9.6.2. DA ESCALAÇÃO DA SEVERIDADE

9.6.2.1. Os chamados que estiverem dentro da classificação de severidade de 2 a 4, se não forem solucionados dentro do prazo estipulado, serão automaticamente escalados para o nível de severidade superior, com seus respectivos prazos e percentual de desconto por descumprimento.

9.6.2.2. A **CONTRATANTE** poderá determinar a escalação/reclassificação de chamados para níveis superiores de severidade de acordo com a identificação oportuna.

9.6.2.3. Neste caso, o prazo para atendimento dos chamados escalonados será reiniciado, para não prejudicar a **CONTRATADA**

9.6.3. DO MONITORAMENTO DOS CHAMADOS

9.6.3.1. A **CONTRATADA** deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta definida junto à CTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.

9.6.3.2. O fechamento do chamado deverá ser realizado pela **CONTRATADA** na CTIC pela equipe que avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado

9.6.4. DA DESCRIÇÃO DO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO E MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

9.6.4.1. Deverão ser adotados os instrumentos de medição previstos no **Anexo I e II** do Termo de Referência para as ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

9.6.4.2. Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares pela responsável técnico do referido item, em comum acordo entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**

9.6.5. DA ENTREGA DE PRODUTO (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)

- 9.6.5.1. Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a **CONTRATANTE** para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a **CONTRATADA** no aguardo das providências que serão tomadas pela **CONTRATANTE** a fim e homologar aquilo que foi entregue.
- 9.6.5.2. Uma Versão, módulo ou correção entregue pela **CONTRATADA** deve ser necessariamente homologada pela **CONTRATANTE** antes de sua utilização em ambiente de produção.
- 9.6.5.3. Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado.
- 9.6.5.4. O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros

9.6.6. NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) – SUPORTE AO USUÁRIO

- 9.6.6.1. Será realizado conforme quadro abaixo:

Catálogo de suporte de nível 1 (<i>Service Desk</i>) e nível 2 (presencial)				
Área de atividade	Atividade	TE (minutos)	TMS (minutos) - SLA	UST
Apoio técnico <i>Telefone, e-mail, chat</i>	Apoiar os profissionais da secretaria Municipal da Saúde no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	20	30	
Apoio ao usuário - cidadão <i>e-mail, chat</i>	Auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema.	20	30	
Apoio técnico in loco	Comparecimento in loco para resolução de problemas relacionados à utilização do sistema	1.440	2.160	

SLA para atendimento à solicitação de capacitação de novos usuários dos sistemas				
Área de atividade	Atividade	TE (dias)	TMS (dias) - SLA	UST



Treinamento <i>online</i>	Capacitação dos profissionais responsáveis pela utilização do sistemas por meio de ferramentas de videoconferência definida pela CONTRATANTE, a partir da solicitação da CONTRATANTE	4	5	
------------------------------	--	---	---	--

9.6.7. DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

9.6.7.1. Caberá à CTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

9.6.7.2. Caberá à CTIC a proposição de instrumento de acionamento à **CONTRATADA** em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme complexidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido abaixo:

9.6.7.2.1. Desenvolvimento (Áreas afetadas):

9.6.7.2.1.1. Sistemas (versão Mobile e Web)

9.6.7.2.1.2. Serviços de integração

9.6.7.2.1.3. Painéis de BI

9.6.7.2.2. Estimativa de execução de tarefas

9.6.7.2.2.1. Para as demandas de desenvolvimento de novos módulos, painéis ou implementação de melhorias, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar para a área de tecnologia da secretária o planejamento com a estimativa para execução da tarefa (Estimativa de horas/valor

9.6.7.2.3. Desenvolvimento de novos módulos, serviços ou implementação de sistema (Entregáveis da estimativa):

9.6.7.2.3.1. Horas para documentação de negócio;

9.6.7.2.3.2. Horas para documentação técnicas

9.6.7.2.3.3. Horas para arquitetura do sistema

9.6.7.2.3.4. Horas de desenvolvimento de banco

9.6.7.2.3.5. Horas de desenvolvimento/Codificação

9.6.7.2.3.6. Horas de testes de qualidade

9.6.8. BUGS DE SISTEMA E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO



- 9.6.8.1. O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.
- 9.6.8.2. Uma Versão, módulo ou correção entregue pela **CONTRATADA** deve ser necessariamente homologada pela **CONTRATANTE** antes de sua utilização em ambiente de produção.
- 9.6.8.3. Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;
- 9.6.8.4. Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a **CONTRATANTE** para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a **CONTRATADA** no aguardo das providencias que serão tomadas pela **CONTRATANTE** a fim e homologar aquilo que foi entregue.
- 9.6.8.5. Indisponibilidade de Servidor
- 9.6.8.6. Atualização de Dados incompleta
- 9.6.8.7. Suporte pós Implantação
- 9.6.8.8. A empresa deverá prestar os serviços, Suporte Técnico, durante toda a vigência do contrato.
- 9.6.8.9. SLA do Suporte:
 - 9.6.8.9.1. O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 30min. contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.
 - 9.6.8.9.2. O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da **CONTRATADA** serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da **CONTRATANTE**.
 - 9.6.8.9.3. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 30 (trinta) minutos a partir do horário de sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial e de 02 (duas) horas uteis a partir do horário de sua abertura.
 - 9.6.8.9.4. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 01 (uma) hora útil, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela **CONTRATANTE**



- 9.6.8.9.5. O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 04 (quatro) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela **CONTRATANTE**.
- 9.6.8.9.6. Define-se como “*Tempo de atendimento ao chamado*” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela **CONTRATANTE** ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “*Tempo de solução do problema*”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela **CONTRATANTE** e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da **CONTRATANTE**, deixando o equipamento em condições normais de operação.
- 9.6.8.9.7. Entende-se por “*Solução do problema*”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “*Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos*” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.
- 9.6.8.9.8. Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Site de Internet (website) e/ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa **CONTRATADA** providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;



9.6.8.9.9. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção 'on-site' o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

Indicador	Penalidade
"Tempo de atendimento ao chamado" – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento: - Meta: 2 horas úteis	Multa equivalente a 10% sobre o valor mensal da Unidade Afetada Multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 10% para atendimentos que ultrapassarem 2 horas úteis
"Tempo de solução do problema" – Período compreendido entre o início horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, deixando a unidade em condições normais de operação. - Meta: 4 horas úteis	Multa equivalente 15% sobre o valor mensal da unidade, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 15% para atendimentos que ultrapassarem: 4 horas úteis.

9.6.8.9.10. Todo o indicador será aferido mensalmente e as penalidades financeiras serão aplicadas, demonstrado na planilha de pagamento sob a forma de desconto no faturamento estabelecida no mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva, depois de garantida defesa prévia à **CONTRATADA**.

9.6.8.9.11. As penalidades administrativas serão aplicadas na medida estritamente necessária, sempre observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que são basilares do direito administrativo, decorrentes dos princípios da legalidade e da finalidade e que terão lugar inclusive nos casos de eventual lacuna ou dúvida de interpretação.

- 9.7. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.
- 9.8. O recebimento e aceite do objeto pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1. Com fundamento no artigo 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/21, a **CONTRATADA** poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) impedimento de licitar e contratar; ou
- c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

10.1.1. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:

10.2.1. **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor do contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.

10.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a rescisão contratual, por culpa da **CONTRATADA**, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.2. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 10% (dez por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.



- 10.2.3. **Multa por inexecução total do contrato:** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.4. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.
- 10.2.5. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 0,5% (meio ponto percentual) sobre o preço mensal;
- 10.3. A **CONTRATANTE**, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, não superior a R\$ 50,00 (cinquenta reais), em advertência, uma única vez a cada 6 (seis) meses, a contar da data da conversão da aplicação da penalidade.
- 10.4. Se, por qualquer meio, independentemente da existência de ação judicial, chegar ao conhecimento do gestor do contrato uma situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, tais como salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, entre outros, previstos em lei ou instrumento normativo da categoria e constantes na planilha de composição de custo, caberá a **CONTRATANTE** apurá-la e, se o caso, garantido o contraditório, aplicar à **CONTRATADA** multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor da parcela não executada, pelo descumprimento de obrigação contratual e, persistindo a situação, o contrato será rescindido.
- 10.5. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.
- 10.6. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 10.6.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.
- 10.6.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.
- 10.6.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 10.6.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CONTRATANTE**.



- 10.7. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.
- 10.8. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.
- 10.8.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

- 11.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), correspondente ao importe de 5% (cinco inteiros por cento) do valor total do contrato, nos termos do artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 76/2019.
- 11.1.1. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a **CONTRATADA** será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.
- 11.1.2. O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 10.2 deste contrato.
- 11.2. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.
- 11.3. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da **CONTRATADA**, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.
- 11.4. A validade da garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 180 (cento e oitenta) dias, além do prazo estimado para encerramento do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM e Portaria SF nº 76/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 12.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato



- administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 12.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
 - 12.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em lei.
 - 12.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 05 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela **CONTRATADA**.
 - 12.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da **CONTRATADA** eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
 - 12.6. É dever da **CONTRATADA** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
 - 12.7. A **CONTRATADA** deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
 - 12.8. A **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a **CONTRATADA** atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
 - 12.9. A **CONTRATADA** deverá prestar, no prazo fixado pela **CONTRATANTE**, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
 - 12.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
 - 12.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir o compartilhamento desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.



- 12.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 13.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
CONTRATANTE: rcloscher@prefeitura.sp.gov.br
CONTRATADA: comercial@input.com.vc
- 13.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 13.4. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 13.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 13.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o **ANEXO I – Termo de Referência**, que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**.
- 13.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a o Decreto Municipal n.º 62.100/22, Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.
- 13.8. Quaisquer tratamentos de dados pessoais realizados no bojo do presente contrato, ou em razão dele, deverão observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 e de normas complementares expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e pela **CONTRATANTE**.
- 13.9. A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CONTRATANTE**, por meio do Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 24 horas da ciência do fato, a ocorrência de qualquer situação que possa acarretar potencial ou efetivo risco ou dano aos titulares dos dados pessoais, e/ou que não esteja de acordo com os protocolos e normas de proteção de dados pessoais.



- 13.10. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

- 14.1. Fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.

E por estarem de acordo as partes **CONTRATANTES**, lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, segue assinado em duas vias de igual teor e forma pelas partes contratantes e rubricado por duas testemunhas presentes ao ato.

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATANTE

EDSON DA SILVA LEITE
INPUT CENTER INFORMÁTICA LTDA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



ANEXO I

PROJETO BÁSICO PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TERCEIROS OBJETIVANDO SUSTENTAÇÃO E SUPORTE DE INFORMÁTICA EM SOFTWARE DE GESTÃO DE SAÚDE - WINHOSP NAS DEPENDÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE MUNICIPAL ADMINISTRADAS PELAS ORGANIZAÇÕES DE SOCIAIS – OS.

01 - OBJETIVO:

Este documento apresenta um Projeto Básico, contendo os requisitos de serviços que deverão ser executados nas unidades de saúde municipal administradas pela OS – Organização Social com o objetivo de efetuar a contratação de serviços de suporte e sustentação dos módulos sistemas de informação, notadamente o Sistema de Gestão Informatizada de Saúde – WINHOSP, mais o suporte aos servidores envolvido no uso dos módulos deste sistema, e estabelecer obrigações e responsabilidades da empresa sobre a qual recairá a contratação, as quais estão explicitadas na minuta de contrato a ser celebrado.

2 - DO OBJETO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

A contratada se obriga a prestar serviços profissionais especializados em suporte, sustentação e suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana em:

A) Servidores de Gerenciamento do Sistema de Gestão Informatizada Hospitalar - WINHOSP - Sistema Integrado de Informatização de Ambiente Hospitalar, compreendendo atualizações e interfaces do sistema disponibilizadas pelo fabricante;

B) Servidor de Banco de Dados WinHosp, com a finalidade de atualizar as estruturas das tabelas, compreendendo atualizações do sistema disponibilizadas pelo fabricante, sustentação do seu banco de dados, cadastramento e controle de usuários do sistema, executar rotinas de backup, restauração e demais reparos que se façam necessários para o bom funcionamento;

3- DESCRIÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

A seguir é apresentada a plataforma tecnológica utilizada pelas unidades de Saúde:

3.1 – Telecomunicações:

A Estrutura de teleprocessamento é composta por 2 link fornecidos por SMS através do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O suporte WEB é utilizado basicamente para acesso à Internet e correio eletrônico.

3.2 - Pontos / Conexões de Rede Interna:

Atualmente o parque da rede local possui pontos de rede interligados através de switches existentes.



3.3 - Servidores para o WinHosp:

Haverá instalação de servidores nas dependências das unidades (vide “**SERVIDORES A SER SUPORTADOS PARA O WINHOSP**” - ANEXO III)

4- ATIVIDADES:

A seguir estão descritas as atividades a serem desenvolvidas:

4.1- Realizar sustentação nos servidores de Gestão Hospitalar, verificando a existência de erros e providenciando suas correções.

4.2- Reorganizar o banco de dados quando necessário, cadastrar e excluir usuários para acesso ao sistema, atualização quando fornecida pelo fabricante.

4.3- Verificar se a rotina de backup está funcionando corretamente semanalmente.

4.4- Verificar se o antivírus está atualizado e atualizá-lo e instalá-lo quando necessário semanalmente nos servidores.

4.5 – Fornecer serviços de “Datacenter” e de suporte WEB específico, nas instalações das unidades, fornecendo para isso os seguintes serviços de armazenamento e tráfego de dados:

- 1- Servidor Prodam / Firewall (integração);
- 2- **Servidor de Banco de Dados do WinHosp;**
- 3- Servidor de aplicativos do Sistema de Gestão Informatizada Hospitalar WINHOSP;
- 4- Servidor de Câmeras de Monitoramento WINHOSP;
- 5- Servidor Backup de Câmeras de Monitoramento WINHOSP;
- 6- Suporte WEB em banda larga redundante, fornecido pela empresa Contratada com velocidade não inferior a 1 Giga e com IP FIXO.

5- MANUTENÇÃO CORRETIVA:

5.1- Os chamados abertos para realização de manutenção corretiva deverão obedecer a critérios de severidade dada a urgência ou não da ocorrência.

5.2- Para os chamados abertos com severidade 1(um), a contratada terá 3 horas para disponibilizar um técnico para chegar até a Unidade e mais 24 horas para resolver o problema.

5.3- Para os chamados abertos com severidade 2(dois), a contratada terá 6 horas para disponibilizar um técnico para chegar até a Unidade e mais 48 horas para resolver o problema.

5.4- Somente poderão ser acionados chamados com severidade 1(um) aqueles referentes a serviços essenciais inoperantes, tais como: os servidores de Gestão Informatizada Saúde e do Banco de Dados além de problemas provenientes de falha na emissão de relatórios.

5.5- Os chamados com severidade 2(dois) deverão ser acionados nos casos em que os Sistemas apresentem resultados duvidosos ou inadequados em seus relatórios.

5.6- Os chamados de manutenção corretiva deverão ser abertos através do serviço de help-desk e deverão ser fornecidos ao responsável pela abertura do chamado o número de protocolo de abertura do mesmo e a hora de abertura para a observância do cumprimento dos prazos conforme a severidade.

6- SUPORTE TÉCNICO LOCAL:

Entende-se por suporte técnico local os chamados destinados a resolver problemas e dúvidas dos usuários dos módulos do WinHosp instalados nas estações de trabalho e servidores WinHosp desta Unidade Hospitalar, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1- O suporte técnico local será realizado em todos os setores da Unidade que contém os módulos instalados junto aos usuários 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.1.1 Deverá ser providenciada a substituição do técnico de suporte caso a Contratante manifeste-se por escrito e devidamente embasada em critérios de desempenho, assiduidade, relacionamento, etc.

6.2- A contratada deverá manter a disposição da Unidade uma equipe de analistas 24 horas por dia, 7 dias por semana, para a instalação, configuração e sustentação dos Servidores do WinHosp presentes na Unidade, e de seus módulos rodando nas Estações de Trabalho, com exceção dos sistemas aplicativos proprietários desta Unidade de Saúde de terceiros.

6.3- A contratada deverá prestar suporte técnico aos usuários do Sistema Integrado de Informatização de Ambiente de Saúde WINHOSP, bem como os ajustes necessários a otimização contínua dos módulos, sempre que solicitado, verificando a existência de erros nos procedimentos e instruindo no uso correto do sistema, cadastrando e excluindo usuários para acesso ao sistema quando assim solicitados.

7- SUPORTE TÉCNICO A DISTÂNCIA:

Entende-se como suporte técnico a distância a assistência técnica em suporte remoto ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas por dia, de domingo à sábado, através de serviço de "Helpdesk", com profissionais habilitados a suprir os usuários de eventuais informações adicionais necessárias a operação dos módulos do Sistema de Gestão de Saúde WinHosp, bem como para garantir atendimento às demandas supra referidas dentro dos prazos

estipulados. Deverá ser disponibilizado um número para contato no caso de incidências de paradas do software, banco de dados, servidores.

8- DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

A Contratada obriga-se a prestar os serviços de sustentação preventiva, corretiva e suporte técnico abrangendo o Software de Gestão Informatizada de Saúde WINHOSP, nos moldes determinados neste projeto, obrigando-se para este fim a:

8.1- Prestar assistência técnica preventiva com suporte técnico local no horário de segunda a sexta-feira entre 08:00 e 17:00 horas.

8.2- Prestar assistência técnica corretiva “por demanda”, com equipe de especialistas habilitados à sustentação dos Bancos de Dados WINHOSP desta Unidade Hospitalar 24 horas por dia, 7 dias por semana.

8.3- Constatada a impossibilidade ou inconveniência do reparo no local, o servidor deverá ser removido para a assistência técnica da empresa desde que a contratada o substitua por outro, fornecido pela Contratante, de modo a não interromper o bom andamento dos serviços na Unidade, ficando o transporte dos servidores sob a responsabilidade da Contratada.

8.4- As intervenções técnicas deverão ser executadas por técnicos da contratada e todas as ferramentas utilizadas pelos mesmos deverão ser fornecidas pela contratada e adequadas ao tipo de serviço a ser realizado.

8.5- A retirada de qualquer equipamento ou acessório deverá ser efetuada mediante documentação de entrada e saída de equipamentos, elaborada pela Administração da Unidade, a pedido da Informática, devidamente assinada pelo representante da contratada e pelo servidor público responsável da Informática da Unidade.

8.6- Garantir que em toda visita técnica, para qualquer tipo de sustentação, seja efetuado o relatório técnico de atendimento dos serviços realizados, anotando as observações que se fizerem necessário e encaminhando-as ao Contratante. Neste relatório deverão constar as assinaturas do técnico da Contratada que executar os serviços, bem como do funcionário da Unidade designado para o acompanhamento.

8.7- Os técnicos da empresa contratada não terão nenhum vínculo empregatício com a Contratante em nenhuma hipótese, e deverão adentrar nesta Unidade Hospitalar portando crachá da empresa em lugar visível.

8.8- A cada visita, tanto preventiva como corretiva os técnicos deverão primeiramente reportar-se ao responsável local da Contratante o qual será previamente designado.

8.9- É de responsabilidade da Contratada, emitir relatório das atividades de manutenção corretiva executadas mensalmente e deverá conter no mínimo em suas Ordens de Serviço:

a) *Módulo do sistema;*



- b) *Usuário e departamento;*
- c) *Defeito apresentado;*
- d) *Data e hora do atendimento;*
- e) *Procedimentos tomados pelo técnico;*

8.10- Realizar obrigatoriamente, as visitas de sustentação preventiva, durante a vigência do contrato, conforme calendário de planejamento a ser elaborado pela contratada em comum acordo com a contratante.

8.11- O técnico da contratada deverá prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham ser solicitados e que digam respeito a natureza dos serviços que tenham à executar, esclarecendo sobre as circunstâncias em que foram observadas as irregularidades e/ou defeitos, no funcionamento dos equipamentos, quando possível.

9- DAS NORMAS DE SEGURANÇA:

9.1- A Contratada obriga-se a manter todas as normas de segurança previstas no transporte e manuseio dos servidores que contém informações dentro do banco de dados do WinHosp.

9.2- A empresa Contratada será responsável pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

10- ATENDIMENTOS:

Deverá ficar à disposição da contratante um sistema de comunicação por telefone/celular/e-mail/WhatsApp, que deverão estar operando a partir do primeiro dia de vigência do contrato.

11- OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

Caberá à contratante:

11.1- Facilitar por todos os meios o exercício das funções da contratada assegurando livre acesso do técnico da contratada às suas instalações, desde que devidamente identificado, a todos os locais onde se fizerem necessários seus serviços, promovendo assim, o bom relacionamento entre seus funcionários, empregados e representantes da contratada e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste projeto básico.

11.2- Fiscalizar o bom andamento do serviço contratado e prestado pela contratada através do responsável previamente designado podendo realizar avaliações periódicas e adequadas ao procedimento utilizado na execução dos trabalhos, notificando imediatamente e por escrito qualquer problema ou irregularidade encontrada.

11.3- Através do responsável, previamente designado, efetuar o controle em documento próprio sobre a efetiva execução dos serviços da contratada.

11.4- Fornecer local adequado para a instalação do DATACENTER da CONTRATADA dentro da Unidade, com refrigeração, limpeza e iluminação adequada.

11.5 - Não permitir o ingresso de terceiros, bem como, a intervenção de estranhos nas instalações dos SERVIDORES com a solução instalada.



12- FISCALIZAÇÃO E CONTROLE:

12.1 - O representante da SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

12.2 - O fornecedor deverá indicar preposto para representá-lo na execução do contrato. A fiscalização da execução do contrato consiste na verificação, por empregado público indicado pela SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO, do cumprimento das obrigações contratuais por parte do Contratado, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários, observando para tanto a descrição do objeto e dos serviços constantes no Termo de Referência.

12.3 - A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do seu objeto e sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos contratos, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte do contratado, bem como informar ao gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas.

12.4 - A fiscalização por parte da SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO não exime, nem reduz a responsabilidade da contratada no cumprimento dos seus encargos.

12.5 - Faz parte integrante deste projeto básico o Anexo II -“Memorial Descritivo” e o Anexo III e a Planilha de Orçamento (Anexo IV).



ANEXO II

MEMORIAL DESCRITIVO

A Contratada se obriga a prestar serviços profissionais especializados em **SUSTENTAÇÃO E SUPORTE DE INFORMÁTICA EM SOFTWARE DE GESTÃO INFORMATIZADA EM SAÚDE - WINHOSP NAS DEPENDÊNCIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO ADMINISTRADAS PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS – OSs**, conforme elencados no Projeto Básico.

A) Servidores de Gerenciamento do Sistema de Gestão Informatizada de Saúde WINHOSP - Sistema Integrado de Informatização de Ambiente de Saúde, compreendendo atualizações do sistema disponibilizadas pelo fabricante;

B) Servidor de Banco de Dados WINHOSP, com a finalidade de atualizar as estruturas das tabelas, compreendendo atualizações do sistema disponibilizadas pelo fabricante, sustentação do seu banco de dados, cadastramento e controle de usuários do sistema, executar rotinas de backup, restauro e demais reparos que se façam necessários para o bom funcionamento;

Os serviços preventivos deverão ser prestados através de técnico habilitado e obedecendo ao horário comercial.

Os serviços corretivos deverão ser prestados através de abertura de chamado para solução de problemas onde os módulos do sistema estejam parcial ou totalmente sem funcionamento, não havendo limite de chamados 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Os serviços de suporte técnico local deverão ser prestados 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Os serviços de suporte técnico à distância deverão ser prestados através de suporte remoto ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas por dia, de domingo a sábado, através de serviço de "Help-desk", com profissionais habilitados a suprir os usuários de eventuais informações adicionais necessárias à operação dos módulos do Sistema de Gestão de Saúde WINHOSP, bem como para garantir atendimento às demandas de sustentação supra referidas.

A Contratada deverá ter uma equipe de técnicos habilitada à solução dos possíveis problemas que ocorrerem nos módulos já contratados na vigência do contrato.



ANEXO III

**HARDWARE A SER SUPOSTADO PARA O WINHOSP EM CADA UNIDADE
HOSPITALAR**

QTT	HARDWARE	NOME DAS UNIDADES ADMINISTRADOS PELAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS - OSs
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL GILSON DE CASSIA M. DE CARVALHO
01	Servidor	HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA
01	Servidor	HOSPITAL MUNICIPAL DR. MOYSES DEUTSCH - M BOI MIRIM
01	Servidor	HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL INFANTIL MENINO JESUS
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL VILA MARIA - VEREADOR JOSÉ STOROPOLLI
01	Servidor	HOSP MUN JOSANIAS CASTANHA BRAGA - PARELHEIROS
01	Servidor	HOSPITAL MUNICIPAL GUARAPIRANGA
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL SAO LUIZ GONZAGA
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL CIDADE TIRADENTES - CARMEN PRUDENTE
01	Servidor	HOSPITAL MUNICIPAL CAPELA DO SOCORRO
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL BRIGADEIRO
01	Servidor	HOSP MUNICIPAL SOROCABANA

ANEXO IV

Acordo de Nível de Serviço

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA “SISTEMAS”

Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à **CONTRATADA** em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

Tabela de SLA de Suporte aos sistemas				
Nível de severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução do problema	Percentual de desconto por descumprimento
1 - Crítica	Sistema sem condições de funcionamento.	30 minutos após abertura do chamado.	Imediato*	10% sobre o valor mensal do item afetado
2-Alta	Problema grave, prejudicando funcionamento do sistema.	30 minutos após abertura do chamado.	2 horas após abertura do chamado*	10% sobre o valor mensal do item afetado
3- Média	Problema que não afeta o funcionamento do sistema	30 minutos após abertura do chamado.	3 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado
4-Baixa	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas.	30 minutos após abertura do chamado.	4 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado

A CONTRATADA deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o

nível de severidade identificado na abertura do chamado.

No descumprimento do prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 1,5% por hora de atraso sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será somado e acumulado até o limite de 30% (trinta por cento).

13.1. Escalação da severidade

Os chamados que estiverem dentro da classificação de severidade de 2 a 4, se não forem solucionados dentro do prazo estipulado, serão automaticamente escalados para o nível de severidade superior, com seus respectivos prazos e percentual de desconto por descumprimento.

A CONTRATANTE poderá determinar a escalação/reclassificação de chamados para níveis superiores de severidade de acordo com a identificação oportuna.

Neste caso, o prazo para atendimento dos chamados escalonados será reiniciado, para não prejudicar a CONTRATADA.

13.2. Monitoramento dos chamados

A CONTRATADA deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta definida junto ao DTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.

O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA no DTIC pela equipe que avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado.

13.3. Descrição do instrumento de avaliação e medição dos serviços relativos ao item destacado

Deverão ser adotados os instrumentos de medição previstos no Anexo I e II deste Termo de Referência para as ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares pela responsável técnico do referido item, em comum acordo entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**.

14. Propriedade dos produtos desenvolvidos, dados e informações geradas na solução

Os produtos desenvolvidos no projeto serão de propriedade da Secretaria Municipal da Saúde. Ao término do contrato, caberá a CONTRATADA fornecer os códigos fontes, bem como toda a base de dados para DTIC, nos meios e formatos a serem especificados.

15. Entrega de Produto (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)

Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;

O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.

ANEXOS V

Níveis de Serviço (SLA) – Suporte ao usuário

Catálogo de suporte de nível 1 (<i>Service Desk</i>) e nível 2 (presencial)				
Área de atividade	Atividade	TE (minutos)	TMS (minutos) - SLA	UST



Apoio técnico <i>Telefone, e-mail, chat</i>	Apoiar os profissionais da secretaria Municipal da Saúde no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	20	30
Apoio ao usuário cidadão <i>e-mail, chat</i>	- Auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema.	20	30
Apoio técnico in loco	Comparecimento in loco para resolução de problemas relacionados à utilização do sistema	1.440	2.160

SLA para atendimento à solicitação de capacitação de novos usuários dos sistemas

Área de atividade	Atividade	TE (dias)	TMS (dias) - SLA	UST
Treinamento online	Capacitação dos profissionais responsáveis pela utilização do sistemas por meio de ferramentas de videoconferência definida pela CONTRATANTE, a partir da solicitação da CONTRATANTE	4	5	

“DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS”

Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à **CONTRATADA** em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme complexidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

16 Sistema:

16.1 Desenvolvimento

Áreas afetadas:

- Sistemas (versão Mobile e Web);
- Serviços de integração
- Painéis de BI

16.2 Estimativa de execução de tarefas

Para as demandas de desenvolvimento de novos módulos, painéis ou implementação de melhorias, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar para a área de tecnologia da secretária o planejamento com a estimativa para execução da tarefa (Estimativa de horas/valor).

16.3 Desenvolvimento de novos módulos, serviços ou implementação de sistema

Entregáveis da estimativa:

- Horas para documentação de negócio;
- Horas para documentação técnicas
- Horas para arquitetura do sistema
- Horas de desenvolvimento de banco
- Horas de desenvolvimento/Codificação
- Horas de testes de qualidade

17 - Bugs de Sistema e Atualização de Versão

O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.

Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;



Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

Indisponibilidade de Servidor

Atualização de Dados incompleta

Suporte pós Implantação

A empresa deverá prestar os serviços, Suporte Técnico, durante toda a vigência do contrato.

SLA do Suporte:

- O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 30min. contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.

- O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 30 (trinta) minutos a partir do horário de sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial é de 02 (duas) horas uteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 01 (uma) hora útil, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 04 (quatro) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.

- Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

- Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

- Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde



que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Site de Internet (website) e/ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;

- Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção 'on-site' o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

Indicador	Penalidade
“Tempo de atendimento ao chamado” – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento: - Meta: 2 horas úteis	Multa equivalente a 10% sobre o valor mensal da Unidade Afetada Multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 10% para atendimentos que ultrapassarem 2 horas úteis
“Tempo de solução do problema” – Período compreendido entre o início horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, deixando a unidade em condições normais de operação. - Meta: 4 horas úteis	Multa equivalente 15% sobre o valor mensal da unidade, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 15% para atendimentos que ultrapassarem: 4 horas úteis.

Todo o indicador será aferido mensalmente e as penalidades financeiras serão aplicadas, a título de garantia de execução de multa, demonstrado na planilha de pagamento sob a forma de desconto no faturamento estabelecida no mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva, depois de garantida defesa prévia à CONTRATADA.

As penalidades administrativas serão aplicadas na medida estritamente necessária, sempre observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que são basilares do direito administrativo, decorrentes dos princípios da legalidade e da finalidade e que terão lugar inclusive nos casos de eventual lacuna ou dúvida de interpretação.

18 - INTEGRAÇÃO/INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS



- 1.1. O sistema deve possibilitar a interoperabilidade (troca de dados) com outras soluções definidas pela CONTRATANTE.
- 1.2. Para garantir as integrações, espera-se que as características de interoperabilidade dos sistemas ofertados pela CONTRATADA incluam os seguintes pontos:
 - 1.2.1. Serem capazes de realizar consultas e alterações bidirecionais;
 - 1.2.2. Serem capazes de empreender comunicação síncrona e assíncrona. No caso de assíncrona, devem permitir comunicação através de filas de mensagens e arquivos em padrão XML ou outro de mercado.
 - 1.2.3. Terem suporte aos padrões básicos de API's e Web Services, incluindo XML.
- 1.3. A solução deverá permitir a integração/interoperabilidade com sistemas legados em uso no âmbito da CONTRATANTE, tais como sistemas de cadastros de cidadãos, profissionais ou mesmo registro eletrônico em saúde, ou outros a critério da CONTRATANTE.

TERMO_DE_CONTRATO_N___12_ 2025___INPUT_PDF



Use o QR Code ao lado, clique [aqui](#) ou copie e cole o link abaixo para verificar a validade das assinaturas deste documento:

https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=0c585aca266a627152ea83d83682bbfce02ba9003dc6d754f2d98f872644d0541664a87fe3719a99a5baf8928de3621db32eb3569ab3161dcbac51e2fc6b92da947b244ae38f

Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Fluxo de assinatura iniciado por: **Roberta Cristina Loscher**
rcloscher@PREFEITURA.SP.GOV.BR

Assinaturas

Edson da Silva Leite

edson@input.com.vc

CPF: 103.136.868-07

IP: 187.102.138.254

Assinou como signatario em:

31/01/2025 15:36:34

Edson da Silva Leite

Assinatura

Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinetesaudef@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 760.895.848-00

IP: 201.87.151.38

Assinou como signatario em:

03/02/2025 18:30:11

Luiz Carlos Zamarco

Assinatura

Nadine Ranieri Pereira

nadinepereira@prefeitura.sp.gov.br

IP: 201.87.151.38

Assinou como signatario em:

04/02/2025 11:22:45

Nadine Ranieri Pereira

Assinatura

Roberta Cristina Loscher

rcloscher@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 408.578.108-12

IP: 201.87.151.38

Assinou como signatario em:

04/02/2025 11:51:18

Roberta Cristina Loscher

Assinatura