

CONTRATO Nº 523/2023 – HUOP
7556/2023 - GMS

CONTRATANTE: Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE (HUOP), pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ sob n.º 78.680.337/0007-70, situada na Av. Tancredo Neves, 3224, na cidade de Cascavel, Estado do Paraná, neste ato representada por seu Ordenador de Despesas e Diretor Geral do HUOP, Sr. Rafael Muniz de Oliveira, nomeado pelas Portarias n.º 0109/2020-GRE e 0167/2020-GRE, de 06/01/2020, inscrito(a) no CPF sob o n.º 315.165.618-80.

CONTRATADO: Ghr Consultoria Tecnológica Em Informatica Ltda., pessoa jurídica de direito privado, sita à Professora Antonia Reginato Vianna, 20, Capao da Imbuia, Curitiba – PR, inscrita no CNPJ sob n.º 05.384.944/0001-23, representada neste ato Décio Ferreira Gusso, CPF: 596.869.109-30.

O presente Contrato será regido pela Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Estadual 15.608, de 16 de agosto de 2007; pelo processo de Inexigibilidade n.º 012/2023 (protocolo n.º 21.202.841-0), com todos os seus anexos, pela proposta da empresa proponente (Apêndice I), pelo Termo de Referência (Apêndice II), e pelas cláusulas e condições seguintes:

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte consultivo para módulos do sistema Tasy para o HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO OESTE DO PARANÁ – HUOP, conforme especificações da planilha abaixo:

Item	Qtde.	Unid.	Código	Descrição material	Vlr Unit	VI. Total
1	4320	HR	76246	Analista de suporte	R\$ 147,29	R\$ 636.292,80
2	192	HR	76247	Coordenador de suporte	R\$ 147,29	R\$ 28.279,68
3	480	HR	76248	Arquiteto de soluções	R\$ 205,13	R\$ 98.462,40
Valor máximo total						R\$ 763.034,88

A prestação do serviço deve ser realizada pelos profissionais abaixo elencados:

Profissional	Horas/mês	horas/ano	Modalidade
(02) Analista de suporte	320	3840	Presencial
(01) Coordenador de suporte	16	192	Remoto
(01) Arquiteto de soluções	40	480	Presencial
(01) Analista horas excedentes	40	480	Presencial/remoto
Total de horas previstas	416	4992	

2. FUNDAMENTO

2.1 Este contrato decorre da Inexigibilidade n.º 012/2023, objeto do processo administrativo n.º 21.202.841-0, com autorização publicada no sítio eletrônico oficial e no Diário Oficial do Estado n.º 11553, de 14 de dezembro de 2023 e conforme ato de autorização nas fls. 150 deste protocolo.

3. REGIME DE EXECUÇÃO E FORMA DE FORNECIMENTO

Fornecimento: De segunda a sexta das 08:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas.

3.1. Regime de execução: A execução do serviço dar-se-á sob forma de execução indireta em regime de empreitada por preço global para o serviço licitado;

4. VALOR CONTRATUAL

4.1. O Contratante pagará ao Contratado os preços unitários previstos em sua proposta, que é parte integrante deste contrato:

4.2. O valor máximo total do contrato é de 763.034,24 (setecentos e sessenta e três mil, trinta e quatro reais e vinte e quatro centavos).

4.3. O valor das horas será pago somente quando forem efetivamente realizadas.

4.4. No preço pactuado estão inclusas todas as despesas necessárias à execução do objeto do contrato, inclusive tributos, encargos trabalhistas e despesas com transporte, estadia e alimentação.

5. DO REAJUSTE

5.1. A periodicidade de reajuste do valor deste contrato será anual, conforme disposto na Lei Federal n.º 10.192, de 2001, utilizando-se o índice IPCA uma vez que melhor reflete a inflação

5.2. A data-base do reajuste será vinculada à data do orçamento estimado.

- 5.3. O reajuste será concedido mediante simples apostila, conforme dispõe o art. 136 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.
- 5.4. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste.
- 5.5. Não serão admitidos apostilamentos com efeitos financeiros retroativos à data da sua assinatura.
- 5.6. A concessão de reajustes não pagos na época oportuna será apurada por procedimento próprio.

6. A RESPONSABILIDADE DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 6.1. A gestão deste contrato será responsável pelas atribuições definidas no art. 10 do Decreto n.º 10.086, de 2022 e a fiscalização será responsável pelas atribuições definidas nos arts. 11 e 12 do Decreto n.º 10.086, de 2022, bem como o cumprimento das obrigações elencadas no Termo de referência (Anexo I), integrante do presente contrato.
- 6.2. Analisar mensalmente o resultado do Acordo de Nível de Serviço (Anexo III) para possível aplicação de glosa;
- 6.3. Os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato serão designados por ato administrativo próprio do Contratante, conforme Portaria n.º 123/2023.
- 6.4. Dos responsáveis, ou quem vier a substituí-los no exercício do cargo:
- 6.4.1.** Gestor: Claudio Barradas Sebastião, CPF 762.173.379-91, Assessor do Setor de Tecnologia da Informação, claudio.barradas@unioeste.br, 45 3321-4689, o qual será responsável pelas atribuições definidas no art. 10 do Decreto n.º 10.086, de 2022;
- 6.4.2.** Fiscal: Anito Jorge Steffens, Setor de Tecnologia da Informação, Anito.Steffens@unioeste.br, 45 3321-4673, o(a) qual será responsável pelas atribuições definidas nos art. 11 e 12 do Decreto n.º 10.086, de 2022;
- 6.4.3.** Fiscal: Michael Anderson Muller, Setor de Tecnologia da Informação, Michael.Muller@unioeste.br, 45 3321-4713, o(a) qual será responsável pelas atribuições definidas nos art. 11 e 12 do Decreto n.º 10.086, de 2022;
- 6.4.4.** Fiscal: Janaina Verônica Lahm, Enfermagem, Janaina.Lahm@unioeste.br, 45 3321-5121, o(a) qual será responsável pelas atribuições definidas nos art. 11 e 12 do Decreto n.º 10.086, de 2022;
- 6.4.5.** A gestão e a fiscalização do contrato serão exercidas pelo Contratante, que realizará a fiscalização, o controle e a avaliação dos bens fornecidos, bem como aplicará as penalidades, após o devido processo legal, caso haja descumprimento das obrigações contratadas.

7. PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA E DE RECEBIMENTO

- 7.1. O prazo para início da prestação de serviços é de **10 (dez)** dias úteis após a assinatura do contrato, no endereço Hospital Universitário do Oeste do Paraná – HUOP, Av. Tancredo Neves, 3224, Cascavel, Paraná, CEP: 85.806-470, conforme cronograma constante no Apêndice IV.

- 7.2. O serviço deverá ser evidenciado com relatórios de atendimento técnico e/ou relatório mensal de atividades, assinado, e será entregue junto ao responsável pela T.I. da área de sistemas do HUOP, ou ao Gestor do Contrato, em até 10 dias corridos começados a contar do primeiro dia do mês subsequente a prestação dos serviços

8. FONTE DE RECURSOS

8.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Estado deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

8.2. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do **Estado deste exercício, na dotação abaixo discriminada:**

- 8.2.1. Gestão/Unidade: 4534 ou 4760.
- 8.2.2. Fonte de Recursos: 262 ou 100.
- 8.2.3. Programa de Trabalho: 6078 ou 6170.
- 8.2.4. Elemento de Despesa: 3390.39.05.

9. VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de 15/12/2023 e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, limitado a 60 (sessenta) meses.

10. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

10.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas desta Lei, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial

10.2. São obrigações do Contratado:

10.2.1. Realizar a prestação de serviço, conforme especificações, prazo e local constantes no processo, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes ao mês de prestação do serviço;

10.2.2. indicar preposto para representá-lo durante a execução do contrato, e manter comunicação com representante da Administração para a gestão do contrato;

10.2.3. manter durante toda a vigência do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

10.2.4. manter atualizado os seus dados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná, conforme legislação vigente;

10.2.4.1. a empresa contratada não poderá estar registrada no Cadastro Informativo Estadual – CADIN Estadual;

10.2.5. guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

10.2.6. o contratado é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade.

10.2.7. arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando houver:

10.2.7.1.alteração qualitativa do projeto ou de suas especificações pela Administração;

10.2.7.2.retardamento na expedição da ordem de execução do serviço ou autorização de fornecimento, interrupção da execução do contrato ou diminuição do ritmo do trabalho, por ordem e no interesse da Administração;

10.2.7.3.aumento das quantidades inicialmente previstas no contrato, nos limites permitidos pela Lei Federal n.º 15608/2007;

10.2.7.4.prover todos os meios necessários à garantia da plena execução do serviço, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

10.2.7.5.Realizar com total responsabilidade o correto atendimento, no tocante às especificações, condições e obrigações na prestação de serviços;

10.2.7.6. Os serviços de suporte consultivo para Tasy, devem dispor de manutenção, operação, suporte e gestão de módulos já implantados no Tasy, atendendo demandas “off site” , e/ou “on site” , reduzindo os custos e riscos operacionais internos e ampliando a eficiência da área de Tecnologia da Informação com esse sistema.

10.2.7.7.Auxiliar na correção de erros, ou mau funcionamento que possam vir a ocorrer em módulos do Tasy abrindo O.S. ao desenvolvedor do sistema, empresa Philips.

10.2.7.8.Identificar causas, definir soluções, realizar parametrizações, fazer testes, documentar e oferecer suporte e treinamento aos usuários desses serviços, entre outras atividades correlatas ao sistema.

10.2.7.9.Definir etapas em conjunto com a contratante e classificar de acordo com prioridades, implementar continuamente melhorias do uso do sistema Tasy, visando qualidade de serviço e redução de custos.

10.2.7.10. Todos os trabalhos deverão ocorrer de maneira segura, sendo exercidos em um ambiente adequado, controlado e gerenciado, para não propagar problemas na área de produção e sim na área de testes.

10.2.7.11. A execução do serviço deverá ser feita de forma presencial e/ou remota conforme abaixo:

10.2.7.11.1. 02 (dois) analistas com 100% de horas presenciais, sendo 160 horas/mês cada analista;

10.2.7.11.2. 01 (hum) analista remoto de coordenação de sistemas executando 16 horas mensais, remotas;

10.2.7.11.3. 01 (hum) analista presencial executando 40 horas mensais de coordenação de projetos/arquiteto de projetos e sistemas;

10.2.7.11.4. 01 (hum) analista de suporte para executar horas excedentes, caso necessário;

10.2.7.12. A coordenação de sistemas/projeto poderá ser feita remotamente, com reuniões semanais, ou em qualquer tempo que um dos lados solicitar, e relatório do “Status Report” – Relatório de andamento do projeto/sistema (vai como exemplo anexo I a este termo), para isso, poderá ser usado o sistema de conferência/reuniões Teams/Microsoft, que é licenciado pela Unioeste, ou outro que a empresa contratada tenha domínio e licenciamento.

10.2.7.13. Todos os serviços executados deverão ser através de O.S. (ordens de serviço), para melhor controle das atividades que estão sendo executadas, ou mesmo por relatórios diários e/ou semanais das atividades em curso, executadas e encerradas. Para pagamento de notas fiscais, devem obrigatoriamente virem acompanhadas do RMA – Relatório Mensal de Atividades.

10.2.7.14. Quanto as horas excedentes, existe essa previsão, desde que necessárias e justificadas, limitando-se no máximo a 480 horas por ano, (média de 40 horas/mês) para um analista de suporte, podendo ser remotas/presencial.

10.2.7.15. As O.S. abertas seguem o padrão SLA – Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço da empresa contratante para com a contratada, a SLA define o escopo de trabalho estabelecendo os acordos, normas e metas relacionadas ao serviço que é prestado, conforme quadro abaixo, e podem ser classificadas como: sem prioridade/baixa, normal, alta, urgência, emergência.

SLA - Service Level Agreement	Início do atendimento em até 2 horas para O.S. recém aberta - horário comercial			
Tempo de resolução	Indefinido, dependendo de cada caso apresentado e das informações recebidas			
Ao se definir a prioridade	Sem prioridade/baixa	Normal	Alta	Urgência/Emergência
O tempo de resposta deve ser	8 horas	2 horas	1 hora	1 hora
Tempo desejado de resolução	1 semana	2 dias	24 horas	8 horas

10.2.8. Capacitação:

10.2.9. Realizar treinamentos, reciclagens para usuários chaves ou multiplicadores, e com isso melhorar processos trazendo boas práticas para facilitar o uso da ferramenta, possibilitando melhor

resolução de problemas ao realizar o fechamento de incidentes ou requisições de serviços (adaptativos ou de melhorias no Tasy).

10.2.10. Todos os treinamentos devem ser documentados e anexados ao Setor de Educação Continuada, poderá buscar esses manuais/vídeos/orientações para replicar aos demais envolvidos no processo.

10.2.11. Controle ponto dos colaboradores que executam período integral no HUOP:

10.2.12. Os colaboradores da empresa contratada deverão fazer o controle biométrico da frequência, através de batida da digital pelo sistema Pontus do HUOP;

10.3. São obrigações do Contratante

10.3.1. receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste edital e seus anexos;

10.3.2. exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

10.3.3. verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade do objeto recebido provisoriamente, com as especificações constantes do edital/proposta/ordem de compra/contrato, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

10.3.4. comunicar ao Contratado, por escrito, as imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas, fixando prazo para a sua correção, de acordo com a Resolução 099/2023 - COU.

10.3.5. acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações do Contratado, através de comissão ou de servidores especialmente designados;

10.3.6. efetuar o pagamento ao Contratado no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste edital e seus anexos;

10.3.7. efetuar as eventuais retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal e fatura fornecida pelo Contratado, no que couber;

10.3.8. emitir decisão sobre as solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, ressalvados requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do contrato;

10.3.9. ressarcir o contratado, nos casos de extinção de contrato por culpa exclusiva da Administração, pelos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, além de devolver a garantia, quando houver, e efetuar os pagamentos devidos pela execução do contrato até a data de extinção e pelo custo de eventual desmobilização;

10.3.10. adotar providências necessárias para a apuração das infrações administrativas, quando se constatar irregularidade que configure dano à Administração, além de remeter cópias dos documentos cabíveis ao Ministério Público competente, para a apuração dos ilícitos de sua competência;

10.3.11. prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado;

10.3.12. Notificar a CONTRATADA, fixando prazo para corrigir defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do contrato;

10.3.13. Proibir que pessoas não autorizadas pela CONTRATADA ou pelo HUOP, sob qualquer

pretexto, efetuem intervenção técnica nos equipamentos objeto do contrato;

10.3.14. Fornecer instalações seguras, assim como o seu acesso, para as atividades dos funcionários da CONTRATADA, objetivando manter a integridade física dos mesmos.

10.3.15. Fiscalizar o contrato de acordo com o contido no Acordo de Nível de Serviço (ANS), conforme constante no Apêndice III;

11. FORMA DE PAGAMENTO

11.1. As notas fiscais devem ser emitidas para a Razão Social especificada nas “Informações para o Fornecedor” das “Ordens de Compras”, constando número da licitação, lote/ítem e validade dos produtos, para fins de rastreabilidade em estoque.

11.2. O pagamento fica condicionado a correta emissão da NFe, inclusive quanto ao correto destaque do valor de IR a ser retido observadas as regras das IN RFB nº1.234/2012 e 2.145/2023 em todos os documentos fiscais emitidos para a Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Unioeste, a partir de 1º de Setembro de 2023, em caso de a empresa não ser optantes pelo SIMPLES Nacional/MEI.

11.3. O pagamento de cada fatura deverá ser realizada em um prazo de até 30 (trinta) dias contados a partir do atesto da Nota Fiscal, após comprovado o adimplemento do Contratado em todas as suas obrigações, já deduzidas as glosas e notas de débitos e mediante verificação do Certificado de Regularidade Fiscal (CRF), emitido por meio do Sistema de Gestão de Materiais, Obras e Serviços – GMS, destinado a comprovar a regularidade com os Fiscos Federal, Estadual (inclusive do Estado do Paraná para licitantes sediados em outro Estado da Federação) e Municipal, com o FGTS, INSS e negativa de débitos trabalhistas (CNDT), observadas as disposições do Termo de Referência.

11.4. Nenhum pagamento será efetuado sem a apresentação dos documentos exigidos, bem como enquanto não forem sanadas irregularidades eventualmente constatadas na nota fiscal, no fornecimento dos bens ou no cumprimento de obrigações contratuais.

11.4.1. Os pagamentos ficarão condicionados à prévia informação pelo credor, dos dados da conta corrente junto à instituição financeiro Contratado pelo Estado, conforme o disposto no Decreto n.º 4.505, de 2016, ressalvadas as exceções previstas no mesmo diploma legal.

11.5. No caso de instituição de multa, a mesma poderá ser descontada do pagamento devido pela Administração Pública estadual, decorrente de outros contratos firmados entre as partes, caso em que a Administração reterá o pagamento até o adimplemento da multa, com o que concorda o licitante ou contratante.

11.6. A retenção de pagamento de outros contratos, pela Administração Pública, no período compreendido entre a decisão final que impôs a multa e seu adimplemento, suspende a fluência de prazo de pagamento pela Administração.

11.6.1. Decorrido o prazo de adimplemento da multa, caso esta não tenha sido paga, os valores serão descontados da fatura apresentada.

11.6.2. Documentação a ser apresentada para recebimento de cada parcela contratual faturada:

- a) o recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e de seus empregados, conforme dispõe o artigo 195, §3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
- b) o recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
- c) o pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
- d) o fornecimento de vale-transporte e auxílio-alimentação, quando cabível;
- e) o pagamento do 13º salário;
- f) a concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
- g) a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
- h) encaminhamento das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como a RAIS e o CAGED;
- i) listagem atualizada de admissões e dispensas de empregados vinculados ao contrato, com base no Caged ou E-Social, conforme o caso, bem como comprovação de seu envio à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia ou órgão que o venha a substituir no futuro;
- j) o cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1. A empresa CONTRATADA fica dispensada da apresentação de garantia contratual.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. O licitante e o contratado que incorram em infrações sujeitam-se às sanções administrativas previstas na Lei Estadual n.º 15608/2007, sem prejuízo de eventuais implicações penais nos termos do que prevê o Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.

13.2. A multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor total do lote no qual participou ou do contrato, observando ainda as seguintes variações:

13.2.1. multa de 0,5% a 5%, nos casos das infrações previstas no art. 195, do Decreto Estadual 10.086/2022;

13.2.2. multa de 5% a 30%, nos casos das infrações previstas no art. 196, do Decreto Estadual 10.086/2022;

13.2.3. multa de 15% a 30%, nos casos das infrações previstas no art. 197, do Decreto Estadual 10.086/2022;

13.3. A multa poderá ser descontada do pagamento devido pela Administração Pública estadual, decorrente de outros contratos firmados entre as partes, caso em que a Administração reterá o pagamento até o adimplemento da multa, com o que concorda o licitante ou contratado.

13.3.1. A retenção de pagamento de outros contratos, pela Administração Pública, no período compreendido entre a decisão final que impôs a multa e seu adimplemento, suspende a fluência de prazo para a Administração, não importando em mora, nem gera compensação financeira.

13.4. Multa de mora diária de até 0,3% (três décimos por cento), calculada sobre o valor global do contrato ou da parcela em atraso, até o 30º (trigésimo) dia de atraso na entrega; a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia, a multa de mora será convertida em compensatória, aplicando-se, no mais, o disposto nos itens acima.

13.5. Sem prejuízo das sanções previstas nos itens anteriores, a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública, nacional ou estrangeira, na participação da presente licitação e nos contratos ou vínculos derivados, também se dará na forma prevista na Lei Federal n.º 12.846, de 2013, e regulamento no âmbito do Estado do Paraná.

13.6. Quaisquer penalidades aplicadas serão transcritas no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado do Paraná (CFPR).

13.7. As multas previstas neste processo poderão ser descontadas do pagamento eventualmente devido pelo contratante decorrente de outros contratos firmados com a Administração Pública estadual.

14. CASOS DE EXTINÇÃO

14.1. O presente instrumento poderá ser extinto:

14.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

14.1.2. de forma consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração; ou

14.1.3. por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

14.2. No caso de rescisão consensual, a parte que pretender rescindir o Contrato comunicará sua intenção à outra, por escrito.

14.3. Os casos de extinção contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa ao Contratado.

14.4. O Contratado, desde já, reconhece todos os direitos da Administração Pública, em caso de extinção administrativa por inexecução total ou parcial deste contrato.

15. ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

15.1. Este contrato poderá ser alterado em qualquer das hipóteses previstas na Lei Estadual 15608/2007.

16.1.1 Nas alterações unilaterais, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas compras.

15.2. É admissível a continuidade do contrato administrativo quando houver fusão, cisão ou incorporação do Contratado com outra pessoa jurídica, desde que:

15.2.1. sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

15.2.2. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e

15.2.3. não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.3. A substituição de consorciado deverá ser expressamente autorizada pelo órgão ou entidade contratante e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório que originou o contrato.

15.4. As alterações previstas nesta cláusula serão formalizadas por termo aditivo ao contrato.

15.5. É vedada a subcontratação integral;

15.6. É permitida a subcontratação parcial do objeto tendo em vista a quantidade de salas cirúrgicas e profissionais especializados necessários para prestarem os serviços;

15.7. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade CONTRATANTE ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau;

15.8. O contratado deverá apresentar documentação do subcontratado que comprove sua habilitação jurídica, regularidade fiscal e a qualificação técnica necessária à execução da parcela do serviço subcontratado, tal qual solicitado no item 12.;

15.9. A subcontratação depende de autorização prévia do CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

15.10. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

15.11. Concluída a instrução do requerimento de reequilíbrio econômico-financeiro, a Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

16. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. A CONTRATANTE, na condição de controlador, e a CONTRATADA, na condição de operadora, comprometem-se ao tratamento de dados pessoais relacionados ao presente Contrato, inclusive nos meios digitais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 e do Decreto Estadual nº 6.474/2020.

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Integram o presente contrato, para todos os fins: o edital da licitação e seus anexos e a proposta apresentada pelo Contratado durante a licitação.

17.2. Este contrato é regido pela Lei Estadual 15608/2007 e demais leis estaduais e federais pertinentes ao objeto do contrato, aplicando-se referida legislação aos casos omissos no presente contrato.

17.3. O Contratante enviará o resumo deste contrato à publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná e no sítio eletrônico oficial, sem prejuízo de disponibilização da íntegra do contrato no sistema GMS.

17.4. As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no Foro da Comarca de Cascavel - Paraná, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Cascavel, 15 de dezembro de 2023.

Universidade Estadual do Oeste do Paraná – Contratante	
Rafael Muniz de Oliveira Diretor Geral do HUOP	
Ghr Consultoria Tecnologica Em Informatica Ltda - Contratada	
Décio Ferreira Gusso CPF: 596.869.109-30	
Testemunhas:	
Michael Anderson Muller, CPF 006.507.809-81	Claudio Barradas Sebastião, CPF 762.173.379-91

Documentação a ser apresentada para assinatura do contrato:

- a) Cadastro dos funcionários no E-Social, conforme Portaria do Ministério da Economia nº 300, de 13/06/2019 e Portaria da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho nº 716, de 04/07/2019;
- b) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO's) conforme preconiza a Norma Regulamentadora e os exames médicos periódicos, emitidos por um médico do trabalho;
- c) Cópia da carteira de trabalho e do registro do funcionário no Ministério do Trabalho e Emprego.
- d) Cópia do Programa de Prevenção dos Riscos de Acidentes - PPRA;
- e) Cópia do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO;

Apêndice I – Proposta da empresa

1. Objetivos:

- Proposta de Suporte Consultivo:
- Serviço de sustentação para módulos do Tasy.
 - ◆ 12 (doze) meses de atendimento.
 - ◆ 2 Analistas de 320 horas/mês, sendo presencial;
 - ◆ 1 Coordenação remota de 16 horas mensais;
 - ◆ 1 Arquiteto de Soluções presencial de 40 horas mensais
 - ◆ 1 Analista horas excedentes presencial de 40 horas mensais

2. Suporte Consultivo:

● **O que é o Serviços de Suporte Consultivo da GHR**

Objetiva prestar suporte para os usuários, para módulos Tasy.

Atualmente os clientes Tasy enfrentam os seguintes desafios e paradigmas:

- A TI muda o "status quo" em média a cada 18 meses;
- As novas tendências precisam ser dominadas;
- O usuário precisa de informação correta e confiável;
- Segurança e confidencialidade;
- Processos integrados;
- Custos adequados;
- Adequação à legislação;
- Governança em TI;
- Alinhamento estratégico;
- Conhecimento do negócio;
- Transferência de conhecimento;

Com isso, existe a necessidade de se preencher essa lacuna que se cria, por conta de toda a complexidade e exigência que existe sobre o bom funcionamento de toda a tecnologia

instalada.

• **Qual é o seu negócio?**

O Negócio dos nossos clientes é Salvar

Vidas! E o nosso Negócio é: Serviços em TI.

Toda a expertise de cada empresa se aplica ao seu ramo de negócio. E quando uma empresa

que salva vidas, se vê com a necessidade de prover soluções de serviços em TI, isso tem se mostrado um grande desafio. É nesse momento que a GHR provê as soluções, desde as mais básicas, até as mais complexas para o ambiente Tasy.

3. Prestação de Serviços de TI – Suporte Consultivo GHR:

- **O que é?**

Os serviços de suporte consultivo dispõem de manutenção, operação, suporte e gestão de sistemas, atendendo demandas “off site”, e/ou “on site”, reduzindo os custos e riscos operacionais internos do cliente e ampliando a eficiência da área de Tecnologia da Informação nas empresas contratantes.

De acordo com os processos, trabalhamos na resolução dos problemas e realizamos o fechamento de incidentes ou requisições de serviços (adaptativas ou de pequenas melhorias).

Geralmente, os incidentes correspondem aos erros ou mau funcionamento de alguns sistemas. Nestes casos, identificamos a causa, definimos a solução, desenvolvemos, realizamos as parametrizações e codificações, fazemos testes, documentamos e oferecemos suporte.

Com as etapas bem definidas e classificadas de acordo com as prioridades, trabalhamos continuamente na melhoria dos sistemas, visando a qualidade dos serviços e redução dos custos. Todos os trabalhos ocorrem de maneira segura, sendo exercidos em um ambiente adequado, controlado e gerenciado.

Durante os processos, os clientes acompanham os nossos serviços e recebem o registro de todas as etapas realizadas. Na sequência, ficamos disponíveis para as atividades de manutenção e possíveis ajustes sob demanda, garantindo a governança de TI, como por exemplo, o processo de Gestão de Mudanças e o de Segurança da Informação. Tudo é gerenciado de acordo com os níveis de serviços (SLAs) e indicadores de desempenho mensuráveis.

- **Catálogo de Serviços – Suporte Consultivo GHR**

Cada cliente pode definir quais, dos serviços ofertados pela GHR, serão realizados por nós e quais, serão realizados pelo cliente. Para isso, oferecemos um catálogo de serviços onde o cliente acompanha, contrata e revisa trimestralmente.

Para ativar um serviço do catálogo, poderá existir um custo de ativação para poder implantá-lo

4. Tabela de Preços - Horas Excedentes - hora homem trabalhada

Tipo de Recurso	R\$ Hora
Analista de Suporte Consultivo	R\$ 147,29*
Coordenação de Projetos	R\$147,29*
Arquiteto de Soluções	R\$ 205,13*

* Impostos inclusos.

5. Condições de contrato

Atividade cobertas	Descrição
Analista	3840 horas de suporte presencial 480 horas de excedentes de suporte presencial
Arquiteto de Soluções	480 horas de Arquiteto de soluções presencial
Coordenação de Projetos	192 horas de coordenação remoto
Contato	Telefone: +55 41 3014-0822 Skype: analista (a decidir) E-mail: analista (a decidir)
Requisitos de Conectividade	Teamviewer, Ammy Skype, WTS
Registro de Chamadas	Ordem de Serviços (Tasy)
Horário de Atendimento (comercial)	Das 08:00 às 12:00h e 13:00 às 17:00h
Cobertura de módulos Tasy	Serviço de Suporte Consultivo
Classificação	As OSs deverão ser classificadas em: Urgência, Emergência, Média, Baixa e Sem Prioridade;
Dono do Processo	É necessário o "Dono do Processo" definido para cada processo
Key-user	É necessário um "usuário-chave" definido para cada processo

Serviços fora de cobertura	Descrição
Resolução para erros de software	Será aberto chamado por ordem de serviço e encaminhado para a fábrica Philips as solicitações de correções.

Período de Trabalho	Horário
A partir da data do contrato	A definir em conjunto com o cliente

5.1 Suporte consultivo GHR

O objetivo é prestar serviços de suporte para módulos Tasy de forma integrada, observando todas as premissas para funcionamento dos processos da instituição, bem como os “entregáveis” destes processos desde que previamente definidos.

O foco das atividades está na estruturação das informações dentro da ferramenta de Ordem de Serviços (Tasy), a forma mais apropriada de utilização das regras de negócio, a fim de atender as demandas de gestão da instituição.

5.2 Valores - Suporte Consultivo

Valores da Proposta – Suporte Consultivo			
Atividade	Horas	Tipo	Valor Total
Analista de suporte	3840	Presencial	-
Coordenador de suporte	192	Remoto	-
Arquiteto de Soluções	480	Presencial	
Analista horas excedentes	480	Presencial	
Total de horas	4.992		R\$ 763.034,24

Parcela	Data	Valor
1	10/abr/2023	R\$ 63.586,24
2	10/mai/2023	R\$ 63.586,24
3	10/jun/2023	R\$ 63.586,24
4	10/jul/2023	R\$ 63.586,24
5	10/ago/2023	R\$ 63.586,24
6	10/set/2023	R\$ 63.586,24
7	10/out/2023	R\$ 63.586,24
8	10/nov/2023	R\$ 63.586,24
9	10/dez/2023	R\$ 63.586,24
10	10/jan/2024	R\$ 63.586,24
11	10/fev/2024	R\$ 63.586,24
12	10/mar/2024	R\$ 63.586,24
Valor total -		R\$ 763.034,24

- Vencimento a cada dia 10 (dez) do mês subsequente a execução dos serviços;
- Estimativa considerando o consumo de 2 Analistas 160 horas mensais presencial cada analista, 16 horas mensais de Coordenação remota e 40 horas

mensais presencial de Arquiteto de Soluções e 40 horas mensais excedentes de analista presencial.

- As horas excedentes seguem faturamento no mês subsequente conforme item 4. Tabela de Preços - Horas Excedentes.

6. Acordo comercial

6.1. Despesas inclusas no valor mensal da proposta.

7. Condições gerais

- Fica acordado que não haverá por parte do cliente a contratação de nenhum empregado e prestador de serviços da GHR com a finalidade de admissão em seu quadro de empregados. Assim como não haverá por parte da GHR a respectiva contratação de empregados e prestadores de serviços do cliente. O exposto aplica-se pelo período de até seis meses após a demissão ou rescisão do empregado/prestador de serviço.
- Tal ato por qualquer uma das partes incorre em infração contratual, em que este descumprimento obriga o infrator a ressarcir a parte inocente, a título de cláusula penal, o valor equivalente a 10 vezes o valor mensal da proposta.
- O suporte consultivo é prioritariamente sobre os módulos do Tasy. Não se estendem para serviços de Microinformática, Servidores, Bancos de Dados, Rede, Telefonia, Impressoras, Hardware em geral;
- O hospital deverá prover a infraestrutura necessária para o trabalho da equipe;
- A renovação do contrato deverá seguir nova negociação e novas condições a serem discutidas entre as partes;
- Validade da proposta: 60 dias.

Apêndice II – Termo de Referência

TERMO DE REFERÊNCIA INEXIGIBILIDADE - MOTIVAÇÃO	
I. FUNDAMENTAÇÃO	
<p>Solicitação de compra número 98.755 e 98.756.</p> <p>O sistema Tasy está passando por uma reformulação e atualização tecnológica de versão; atualmente estamos usando uma versão que já não tem mais suporte de melhorias/ inovações e gerenciamento, isso porque é uma versão antiga, ainda na linguagem Delphi, a atualização irá contemplar diversas facilidades para o usuário final, inclusive ajustes e migração para HTML5, com novas funções, padrões de segurança, facilidade de gerenciamento para tomada de decisão pelos gestores do HUOP, entre outras diversas funcionalidades primárias e secundárias. Primárias executadas pela equipe de T.I. suporte ao Tasy e secundárias executadas pelo próprio usuário, devido a facilidade de parametrização da nova versão.</p>	
II. OBJETO	
Serviço de suporte consultivo para módulos do sistema Tasy	
III. JUSTIFICATIVA DA INEXIGIBILIDADE	
<p>Serviço de suporte consultivo para módulos do sistema Tasy, de forma integrada, com todas as premissas observadas para funcionamento dos processos do HUOP – Hospital Universitário do Oeste do Paraná, dentro do sistema de gerenciamento hospitalar – Tasy.</p> <p>O sistema Tasy proporciona a melhoria e evolução dos processos, e esse apoio de consultoria especializada tecnológica fará essa sustentação e inovará com funções a serem implantadas e sustentadas com suporte e outras diversas funcionalidades primárias e secundárias, conforme descrito anteriormente: (primárias executadas pela equipe de T.I. suporte ao Tasy e secundárias executadas pelo próprio usuário), devido a necessidade de novas parametrizações, alinhamento de fluxos, correção de rotinas sistêmicas, levantamento de demandas nos setores e estas a serem trabalhadas para melhor controle das informações.</p> <p>A inexigibilidade se refere a empresa ligada ao desenvolvedor/fabricante do sistema Tasy – Philips Clinical Informatics – Sistemas de informação LTDA, a qual detém todas as licenças de uso e</p>	

comercialização do sistema, portanto outra empresa não tem o credenciamento necessário e nem autorização expressa pela Philips para realização do serviço de suporte e consultoria referente a este T.R. – Termo de Referência.

O contrato, que tratará deste T.R., poderá ser aditivado em até 25% caso seja necessário, e a pedido da contratante, mediante justificativa.

IV. JUSTIFICATIVA DO PREÇO A SER CONTRATADO

Em anexo nota fiscal comprovando preço de mercado

V. DA ENTREGA/REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

Horário de entrega do produto/realização do serviço:

De segunda a sexta das 08:00 às 12:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas.

Prazo de entrega/realização do serviço:

O serviço deverá ser iniciado em até 10 dias úteis após assinatura do contrato da prestação de serviços.

Condições de entrega do produto/realização do serviço:

O serviço deverá ser evidenciado com relatórios de atendimento técnico e/ou relatório mensal de atividades, assinado, e será entregue junto ao responsável pela T.I. da área de sistemas do HUOP, ou ao Gestor do Contrato, em até 10 dias corridos começados a contar do primeiro dia do mês subsequente a prestação dos serviços.

VI. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA JURÍDICA

VII. ESCLARECIMENTOS QUANTO A DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DOS ITENS

VIII. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Os serviços de suporte consultivo para Tasy, devem dispor de manutenção, operação, suporte e gestão de módulos já implantados no Tasy, atendendo demandas “off site”, e/ou “on site”, reduzindo os custos e riscos operacionais internos e ampliando a eficiência da área de Tecnologia da Informação com esse sistema. Realizar treinamentos, reciclagens para usuários chaves ou multiplicadores, e com isso melhorar processos trazendo boas práticas para facilitar o uso da ferramenta, possibilitando melhor resolução de problemas ao realizar o fechamento de incidentes ou requisições de serviços (adaptativos ou de melhorias no Tasy). Auxiliar na correção de erros, ou mau funcionamento que possam vir a ocorrer em módulos do Tasy abrindo O.S. ao desenvolvedor do sistema, empresa Philips. Identificar causas, definir soluções, realizar parametrizações, fazer testes, documentar e oferecer suporte e treinamento aos usuários desses serviços, entre outras atividades correlatas ao sistema. Todos os treinamentos devem ser documentados e anexados ao Setor de Educação Continuada, poderá buscar esses manuais/vídeos/orientações para replicar aos demais envolvidos no processo. Definir etapas em conjunto com a contratante e classificar de acordo com prioridades, implementar continuamente melhorias do uso do sistema Tasy, visando qualidade de serviço e redução de custos. Todos os trabalhos deverão ocorrer de maneira segura, sendo exercidos em um ambiente adequado, controlado e gerenciado, para não propagar problemas na área de produção e sim na área de testes.

A execução do serviço deverá ser feita de forma presencial e/ou remota conforme abaixo:

02 (dois) analistas com 100% de horas presenciais, sendo 160 horas/mês cada analista;

01 (hum) analista remoto de coordenação de sistemas executando 16 horas mensais, remotas;

01 (hum) analista presencial executando 40 horas mensais de coordenação de projetos/arquiteto de projetos e sistemas;

01 (hum) analista de suporte para executar horas excedentes, caso necessário;

A coordenação de sistemas/projeto poderá ser feita remotamente, com reuniões semanais, ou em qualquer tempo que um dos lados solicitar, e relatório do “Status Report” – Relatório de andamento do projeto/sistema (vai como exemplo anexo I a este termo), para isso, poderá ser usado o sistema de conferência/reuniões Teams/Microsoft, que é licenciado pela Unioeste, ou outro que a empresa contratada tenha domínio e licenciamento. Todos os serviços executados deverão ser através de O.S. (ordens de serviço), para melhor controle das atividades que estão sendo executadas, ou mesmo por relatórios diários e/ou semanais das atividades em curso, executadas e encerradas. Para pagamento de

notas fiscais, devem obrigatoriamente virem acompanhadas do RMA – Relatório Mensal de Atividades (vai como exemplo o anexo II a este termo). Quanto as horas excedentes, existe essa previsão, desde que necessárias e justificadas, limitando-se no máximo a 480 horas por ano, (média de 40 horas/mês) para um analista de suporte, podendo ser remotas/presencial.

Quadro resumo: informativo de quantidade de horas e analistas que devem executar o serviço de suporte consultivo e suas ações:

Analistas	Horas/mês	horas/ano	tipo
(02) Analista de suporte	320	3840	Presencial
(01) Coordenador de suporte	16	192	Remoto
(01) Arquiteto de soluções	40	480	Presencial
(01) Analista horas excedentes	40	480	Presencial/remoto
Total de horas previstas	416	4992	

Obs.: as horas executadas podem ser adiantadas conforme necessidade da instituição, mas não podem ultrapassar o quantitativo anual de 4.992 horas/ano, a não ser que o contrato seja aditivado, caso a instituição se manifeste. Perceba-se ainda que, em meses com menos dias uteis, o quantitativo de horas poderá ser menor, portanto, serão pagas somente as horas executadas ao final de cada mês.

As O.S. abertas seguem o padrão SLA – Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço da empresa contratante para com a contratada, a SLA define o escopo de trabalho estabelecendo os acordos, normas e metas relacionadas ao serviço que é prestado, conforme quadro abaixo, e podem ser classificadas como: sem prioridade/baixa, normal, alta, urgência, emergência.

SLA - Service Level Agreement	Início do atendimento em até 2 horas para O.S. recém aberta - horário comercial			
Tempo de resolução	Indefinido, dependendo de cada caso apresentado e das informações recebidas			
Ao se definir a prioridade	Sem prioridade/baixa	Normal/média	Alta	Urgência/Emergência

O tempo de resposta deve ser	8 horas	2 horas	1 hora	1 hora
Tempo desejado de resolução	1 semana	2 dias	24 horas	8 horas

O quadro acima faz parte do anexo III – SLA – Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço
Obs.: os anexos I e II, estão respectivamente nas páginas 36 movimento 2 e pág. 47 movimento 2.

Documentação a ser apresentada para recebimento de cada parcela contratual faturada:

- o recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e de seus empregados, conforme dispõe o artigo 195, §3º da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
- o recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
- o pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
- o fornecimento de vale-transporte e auxílio-alimentação, quando cabível;
- o pagamento do 13º salário;
- a concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
- a realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
- encaminhamento das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como a RAIS e o CAGED;
- listagem atualizada de admissões e dispensas de empregados vinculados ao contrato, com base no Caged ou E-Social, conforme o caso, bem como comprovação de seu envio à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia ou órgão que o venha a substituir no futuro;
- o cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.

Documentação a ser apresentada para assinatura do contrato:

- Cadastro dos funcionários no E-Social, conforme Portaria do Ministério da Economia nº 300, de 13/06/2019 e Portaria da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho nº 716, de 04/07/2019;
- Atestado de Saúde Ocupacional (ASO's) conforme preconiza a Norma Regulamentadora e os exames médicos periódicos, emitidos por um médico do trabalho;
- Cópia da carteira de trabalho e do registro do funcionário no Ministério do Trabalho e Emprego.
- Cópia do Programa de Prevenção dos Riscos de Acidentes - PPRA;
- Cópia do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO;

Controle ponto dos colaboradores que executam período integral no HUOP:

Os colaboradores da empresa contratada deverão fazer o controle biométrico da frequência, através de batida da digital pelo sistema Pontus do HUOP;

IX. GESTOR DO CONTRATO

Informar a pessoa que será responsável por acompanhar a execução do contrato e atestar que está sendo executado de acordo com o que foi contratado. É necessário o recolhimento da assinatura.

Gestor: Claudio Barradas Sebastião

Fiscal: Anito Jorge Steffens

Fiscal: Michael Anderson Muller

Fiscal: Janaina Verônica Lahm

Responsável pela análise das amostras (se houver):

X. VIGÊNCIA DO CONTRATO

12 (doze) meses, o qual passará a contar a partir da assinatura do contrato.

O contrato poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos por até 60 meses.

Responsável pela elaboração do termo:

Nome: Claudio Barradas Sebastião

R.G.: 5.737.830-1

Telefone: 45 – 3321-4689

Assinatura

Apêndice III – Acordo de Nível de Serviço

As O.S. abertas seguem o padrão SLA – Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço da empresa contratante para com a contratada, a SLA define o escopo de trabalho estabelecendo os acordos, normas e metas relacionadas ao serviço que é prestado, conforme quadro abaixo, e podem ser classificadas como: sem prioridade/baixa, normal, alta, urgência, emergência.

SLA - Service Level Agreement	Início do atendimento em até 2 horas para O.S. recém aberta - horário comercial			
Tempo de resolução	Indefinido, dependendo de cada caso apresentado e das informações recebidas			
Ao se definir a prioridade	Sem prioridade/baixa	Normal/média	Alta	Urgência/Emergência
O tempo de resposta deve ser	8 horas	2 horas	1 hora	1 hora
Tempo desejado de resolução	1 semana	2 dias	24 horas	8 horas

Início de Vigência	Data do início da prestação dos serviços (conforme disposto em cláusula contratual), sendo renovável a cada prorrogação, se houver.
Faixas de ajuste no pagamento	GLOSA DE VALOR MENSAL DO CONTRATO Gradação 1 - glosa de R\$ 100,00 (cem reais) na fatura mensal; Gradação 2 - glosa de R\$ 200,00 (duzentos reais) na fatura mensal; Gradação 3 - glosa de R\$ 300,00 (trezentos reais) na fatura mensal; Ao final do contrato, o último pagamento somente será liberado se não houver nenhum procedimento de glosa pendente.

Conforme quadro acima, que define os tempos de atendimento do Acordo de Nível de Serviço, e outras não conformidades que possam ocorrer, conforme abaixo, e em caso de não cumprimento, é passível de advertências e/ou multa/glossa de valores:

1.1.1 - Mensalmente, no primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, o fiscal do contrato comunicará ao Gestor se houveram irregularidades no mês anterior.

1.1.2 - - Recebida a comunicação de irregularidade contratual com descrição de fato contemplado no ANS – Acordo de Nível de Serviço, o Gestor do contrato notificará a CONTRATADA para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, apresente justificativa.

1.1.3 - - A defesa da CONTRATADA deverá ser enviada ao e-mail do gestor, respeitados os prazos estipulados.

1.1.4 - - Apresentada a manifestação ou transcorrido o prazo sem qualquer justificativa por parte da CONTRATADA, o Gestor do Contrato analisará sobre a necessidade ou não de outras diligências, encaminhando, quando necessário, ao fiscal do contrato.

1.1.5 - - Após a verificação de cumprimento das etapas e elucidação dos fatos, o Gestor do Contrato informará sobre a tramitação e eventual valor a ser glosado.

1.1.6 - - Na sequência, os autos serão encaminhados à Assessoria Jurídica do órgão ou entidade, assim que compiladas todas as ocorrências do mês de referência, para análise de eventual aplicação da glosa em caráter corretivo.

1.1.7 - - Com o parecer, os autos serão encaminhados a autoridade competente do órgão ou entidade que decidirá pela aplicação ou não da glosa proposta.

1.1.8 - - Decidido, os autos retornarão ao Gestor do Contrato para as anotações e comunicações devidas.

1.1.9 - - Uma vez comunicada sobre a aplicação de glosa, os autos serão encaminhados à unidade financeira para o ajuste no pagamento.

1.1.10 - - Para a apuração do ANS o CONTRATANTE adotará a tipificação das ações contempladas na tabela abaixo:

Tipificação das ações contempladas no acordo de níveis de serviço, gradação e incidência:

Item	Descrição (ocorrência)	Grau (pontos)	Incidência
1	Permitir a presença de funcionário da empresa não identificado;	1	Por prestador
2	Deixar de cumprir solicitação do Gestor do Contrato;	1	Por ocorrência
3	Deixar de informar nome de funcionário que substitua aquele que está de serviço, sem comunicar a substituição do mesmo,	1	Por ocorrência

	mesmo que por motivo de férias, atestado de saúde, e/ou outro;		
4	Deixar de participar de reuniões que venham a ser convocadas pelo gestor, em horário comercial – das 08:00 às 12:00 e das 13:00 as 17:00 horas;	1	Por ocorrência
5	Deixar seguir as normas de segurança do trabalho, conforme orientação do SESMT;	1	Por empregado
6	Deixar de atender solicitação do fiscal técnico atinente a não aceitação dos serviços prestados, de acordo com o ora contratado;	1	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato;	2	Por ocorrência
8	Retirar das dependências do CONTRATANTE qualquer equipamento ou material que não seja de sua propriedade ou que esteja previsto em contrato, sem autorização prévia do fiscal técnico;	2	Por item e por ocorrência
9	Deixar de encaminhar Carta de Apresentação ao fiscal, no dia da eventual substituição ou alocação de novo profissional que venha substituir o atual que está de serviço;	1	Por prestador
10	Deixar de atender O.S. no prazo estipulado na tabela SLA deste anexo, sendo nível de prioridade: sem prioridade/baixa – considerando 8 horas de tempo de resposta e 1 semana de tempo desejado de solução	1	Por ocorrência
11	Deixar de atender O.S. no prazo estipulado na tabela SLA deste anexo, sendo nível de prioridade: normal/média – considerando 2 horas de tempo de resposta e 2 dias de tempo desejado de solução	1	Por ocorrência
12	Deixar de atender O.S. no prazo estipulado na tabela SLA deste anexo, sendo nível de prioridade: Alta – considerando 1 hora de tempo de resposta e 24 horas de tempo desejado de solução	2	Por ocorrência
13	Deixar de preencher relatórios ou documentação que comprovem a prestação do serviço e horas trabalhadas;	2	Por ocorrência

14	Deixar de atender O.S. no prazo estipulado na tabela SLA deste anexo, sendo nível de prioridade: Urgência/Emergência – considerando 1 hora de tempo de resposta e 8 horas de tempo desejado de solução	3	Por ocorrência
15	Disponibilizar em escala prestador não habilitado e previamente autorizado para execução dos serviços de suporte consultivo;	3	Por prestador
Número de pontos = número de pontos * o número de incidência. Ex: (pontos 1+2+3=6 * 3 incidências = 18 pontos).			

1.2 - Serão considerados para os ajustes no pagamento à CONTRATADA, os seguintes critérios:

PONTUAÇÃO AFERIDA/MÊS	APLICAÇÃO
De 1 até 14 pontos	Advertência
A partir de 15 pontos	Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado

1.3 - A faixa de advertência considerará apenas para as ocorrências grau 1 e 2.

1.4 - As ocorrências de grau 3 serão apuradas e glosadas independentemente da pontuação aferida.

1.5 - Para o cálculo de valores proporcionais será sempre considerado o mês comercial de 30 (trinta) dias e os dias efetivamente trabalhados.

1.6 - O valor da glosa a ser aplicada é obtido pela fórmula, o qual se dará da seguinte forma:

Quantidade de ocorrências por gradação * o valor da glosa conforme o grau de gradação.
Exemplo: 2 ocorrências no grau 3 (2 * R\$ 300,00 = R\$ 600,00) + 1 ocorrências no grau 2 (1 * R\$ 200,00), totalizando R\$ 800,00.

1.7 - Após a aplicação de 03 (três) advertências, consecutivas ou não, na 4ª (quarta) será aplicada a glosa de maior pontuação no período, reiniciando-se novo ciclo de apuração.

1.8 - A aplicação do valor da glosa apurado se dará no pagamento do mês subsequente ao avaliado, ou não sendo possível a finalização do processo, será aplicada no segundo mês ao da ocorrência.

1.9 - O licitante e o contratado que incorram em infrações sujeitam-se às sanções administrativas previstas no art. 156 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021 e nos arts. 193 ao 227 do Decreto n.º 10.086, de 17 de janeiro 2022, sem prejuízo de eventuais implicações penais nos termos do que prevê o Capítulo II-B do Título XI do Código Penal.

1.10 - Tempo de entrada no problema: o atendimento deve ser instantâneo no horário comercial, e em até 2h, respondendo em histórico com o executor previsto.

1.11 - Tempo de diagnóstico: diagnosticar o problema o quanto antes, principalmente se algo parou. E classificar, caso seja defeito de software envio para a Fábrica onde será seguido o SLA do contrato com a fabricante do software, sendo que a GHR intermediará junto a equipe Philips.

1.12 - Solução de contorno: podendo assim sugerir uma solução de contorno o mais rápido possível, apresentando um tempo estimado de entrega.

1.13 - O ajuste mensal no pagamento à CONTRATADA fica limitado a 4% (quatro por cento) do valor mensal do contrato.

Apêndice IV – Cronograma

CRONOGRAMA SUPORTE CONSULTIVO GHR/HUOP	
Jan/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Fev/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Mar/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Abr/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Mai/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Jun/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Jul/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Ago/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Set/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Out/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Nov/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5
Dez/24	Suporte consultivo modulos sistema Tasy Delphy/HTML5, englobando atendimento a O.Ss. e migração de módulos delphi para HTML5

SUPORTE CONSULTIVO

O suporte consultivo, em termos gerais, refere-se a uma abordagem de fornecimento de suporte ou serviços em que o provedor não se limita apenas a corrigir problemas técnicos imediatos, mas também desempenha um papel consultivo. Essa abordagem visa ir além das questões técnicas imediatas e busca entender as necessidades mais amplas da contratante, oferecendo orientação estratégica para otimizar o uso ou a implementação de uma solução.

O suporte consultivo não apenas reage a problemas existentes, mas também procura antecipar e evitar problemas futuros.

A abordagem do suporte consultivo é comum em setores de tecnologia, serviços de TI e outros serviços especializados. Ela visa agregar valor por meio de um entendimento mais profundo e de contribuições proativas para o melhor desempenho do sistema da contratante, nesse caso o sistema Tasy, indo além do simples suporte técnico, inclusive englobando treinamento e capacitação dos usuários do sistema.

Documento: **Contrato5232023GHRassinado.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Rafael Muniz de Oliveira** em 18/12/2023 16:18.

Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Decio Ferreira Gusso** em 15/12/2023 15:55.

Assinatura Avançada realizada por: **Michael Anderson Muller (XXX.507.809-XX)** em 19/12/2023 08:48 Local: UNIOESTE/H63, **Claudio Barradas Sebastiao (XXX.173.379-XX)** em 19/12/2023 15:12 Local: UNIOESTE/H63.

Inserido ao protocolo **21.202.841-0** por: **Karine Daniele Byhain de Souza** em: 18/12/2023 15:47.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:
f6b7266526ddb1fd6d21582295cd018.