



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

**TERMO DE CONTRATO Nº 140/2023/SMS-1/CONTRATOS  
INEXIGIBILIDADE Nº 052/2023**

**PROCESSO Nº:** 6018.2023/0064511-6 ✓

**CONTRATANTE:** PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

**CONTRATADA:** SISGRAPH LTDA ✓

**OBJETO DO CONTRATO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DO SISTEMA DE REGULAÇÃO E DESPACHO, EXISTENTE NA CENTRAL DE OPERAÇÕES DO SAMU-192 DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

**VALOR MENSAL:** R\$ 489.906,42 ✓ (quatrocentos e oitenta e nove mil novecentos e seis reais e quarenta e dois centavos)

**VALOR TOTAL:** R\$ 5.878.877,04 ✓ (cinco milhões, oitocentos e setenta e oito mil oitocentos e setenta e sete reais e quatro centavos)

**NOTA DE EMPENHO Nº:** 83610/2023 no valor de R\$ 2.008.616,32 ✓

**DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:** 84.10.10.126.3024.2.171. 3.3.90.40.00.00.2.500.9001.1 ✓

Aos 11 dias do mês de Setembro do ano de **2023**, 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 **SISGRAPH LTDA**, CNPJ nº 54.512.587/0001-47 com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, 4300 5º andar – Itaim Bibi - São Paulo/SP - 04538-132, representada pelo administrador, o Sr. **ANTONIO SERGIO NUNES**, brasileiro, casado, engenheiro, portador do RG 15.906.743-1 – SSP/SP e , CPF nº 116.063.148-40, doravante designada apenas **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 088878679 do processo nº 6018.2023/0064511-6, publicado no DOC/SP de 30/09/2023 – página 29, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do inciso I do artigo 74 da Lei Federal nº 14.133/2021 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de serviços de **MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DO SISTEMA DE REGULAÇÃO E DESPACHO, EXISTENTE NA CENTRAL DE OPERAÇÕES DO SAMU-192 DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes do 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 é destinada à Central de Operações do SAMU-192 do Município de São Paulo.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO CONTRATUAL**

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.5. 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;
- 3.6. Fica consignada a inclusão de **cláusula resolutiva**, ou seja, poderá o contrato ser rescindido antes do término de sua vigência, sem ônus à **CONTRATANTE**, caso seja





# CIDADE DE SÃO PAULO

## SAÚDE

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

concluída a licitação para os mesmos serviços objeto do presente contrato ou descaracterizada a situação de emergência que deu causa ao presente contrato.

### CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

4.1. O valor **mensal** dos serviços contratados é de R\$ **489.906,42** (quatrocentos e oitenta e nove mil novecentos e seis reais e quarenta e dois centavos), perfazendo o valor total de R\$ **5.878.877,04** (cinco milhões, oitocentos e setenta e oito mil oitocentos e setenta e sete reais e quatro centavos), 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.

Item	Descrição dos Serviços	QTDE	Valor Mensal Unitário	Valor Mensal Total	Valor Anual Total
1	Serviço de disponibilização de Profissional Técnico Residente nas instalações do SAMU	1	R\$ 37.104,77	R\$ 37.104,77	R\$ 445.257,24
2	Serviço de Suporte remoto de 24x7:	1	R\$ 72.101,50	R\$ 72.101,50	R\$ 865.218,00
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 109.206,27</b>	<b>R\$ 1.310.475,24</b>
3	<b>Serviços de Atualizações e Manutenção de Sistema</b>				
3.1.1	I/Executive (Incluindo SGBD redundância, S/Portal, BackUps, Adm. De Mapas e dados operacionais)	1	R\$ 68.226,82	R\$ 68.226,82	R\$ 818.721,84
3.1.2	I/Calltaker	31	R\$ 974,24	R\$ 30.201,44	R\$ 362.417,28
3.1.3	I/Dispatcher	29	R\$ 4.015,65	R\$ 116.453,85	R\$ 1.397.446,20
3.1.4	I/Tracker	1	R\$ 11.778,00	R\$ 11.778,00	R\$ 141.336,00
3.1.5	ProQA Paramount (Software e Protocolo Médico + SW Aqua)	33	R\$ 4.667,88	R\$ 154.040,04	R\$ 1.848.480,48
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 380.700,15</b>	<b>R\$ 4.568.401,80</b>
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 489.906,42</b>	<b>R\$ 5.878.877,04</b>

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 **83610/2023**, no valor de **R\$ 2.008.616,32** (dois milhões, oito mil seiscentos e dezesseis reais e trinta e dois centavos), onerando a dotação orçamentária nº **84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00. 00.2.500.9001.1** do orçamento vigente, respeitado



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.

- 4.4. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos na Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
- 4.4.1. 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.
- 4.4.1.1. 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.
- 4.4.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 4.5. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.
- 4.6. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.7. 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.

**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 precedeu este ajuste e faz 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,





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- 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, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 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.
- 5.3. O serviço de suporte a ser realizado pela contratada deverá ser prestado no SAMU de São Paulo por 01 (hum) profissional especialista alocado na Central de Operações, nos dias úteis em horário comercial, com apoio e sustentação de uma equipe multidisciplinar de especialistas que inclui desenvolvedores, DBAs (Administradores de Bancos de Dados) e especialistas na solução suportada.
- 5.4. Para uma melhor gestão dos serviços, fica estabelecido entre as partes, que os chamados técnicos residentes devem ser definidos pela **CONTRATANTE** ou pelo profissional da **CONTRATADA** com os critérios abaixo nas seguintes condições:
- Critério Alto:** O sistema está indisponível.
- Critério Médio:** Uma funcionalidade indisponível, sem forma alternativa de execução.
- Critério Baixo:** Uma funcionalidade indisponível, mas há forma alternativa de execução.
- Critério Normal/Melhorias:** Dúvidas ou sugestões de melhorias.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

5.4.1. A CONTRATADA se compromete, através de um especialista "in loco", de acordo com os critérios definidos, prestar o atendimento aos chamados técnico, nos seguintes prazos:

PRIORIDADE DO CHAMADO TÉCNICO	TEMPO RESPOSTA AO CHAMADO	SOLUÇÃO
ALTO	Imediato	Até 12 horas
MÉDIO	Até 12 horas	Até 24 horas
BAIXO	Até 16 horas	Até 72 horas
NORMAL/MELHORIAS	Até 24 horas	168 horas

**5.5. Suporte Remoto em Regime 24x7**

5.5.1. A Contratada deverá manter apoio ao técnico residente, de forma a garantir que as solicitações realizadas pelo SAMU sejam realizadas da melhor forma possível.

5.5.2. Além do apoio técnico, a estrutura de suporte deverá disponibilizar um Coordenador de Suporte responsável pela gestão dos trabalhos realizados pelo profissional alocado nas instalações do SAMU.

5.5.3. O suporte 24x07 é um serviço constituído por uma estrutura de atendimento remoto que funciona em regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana para resolução de problemas relacionados à solução de gestão de ocorrências.

5.5.4. O acionamento deste serviço é realizado através do contato telefônico ou por e-mail e as soluções do problema podem ser efetuadas sob orientação verbal, acesso remoto aos servidores ou estações clientes e caso haja a necessidade um técnico deverá se deslocar até a central de operações do SAMU para realizar o trabalho presencialmente.

5.5.5. Descrição da prestação do Serviço de Suporte Fora do Horário Comercial O suporte em regime fora do horário comercial disponibiliza uma estrutura de atendimento telefônico remoto para serviços de suporte técnico fora do horário comercial. Os serviços prestados nos finais de semana, feriados e dias úteis fora do horário comercial são efetuados via telefone, com acesso remoto aos servidores:

5.5.5.1. O atendimento aos chamados e tomada de conhecimento dos problemas são caracterizados pela tabela SLA (Service Level Agreement) ou "Acordo de Nível de Serviço" abaixo:

PRIORIDADE DO CHAMADO TÉCNICO	TEMPO RESPOSTA AO CHAMADO	TEMPO DE RESPOSTA DO DIAGNÓSTICO DO CHAMADO
-------------------------------	---------------------------	---





PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

ALTO	Até 30 minutos	Até 12 horas
MÉDIO	Até 30 minutos	Até 24 horas
BAIXO	Até 30 minutos	Até 36 horas

**Prioridade Alta:** O sistema está indisponível não sendo possível sua utilização pelos usuários.

**Critério Médio:** Uma funcionalidade indispensável está indisponível, sem forma alternativa de execução.

**Critério Baixo:** Uma funcionalidade indispensável está indisponível, mas há forma alternativa de execução.

#### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no ANEXO I – Termo de Referência, 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





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

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, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, 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. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

7.5. 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);



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- 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 contratual;
- i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual
- j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- k) Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
- l) Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
- m) Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;
- n) Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
- o) 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;
- p) 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.

7.5.1. 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).

7.5.2. 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.

7.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- 7.7. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.5.2., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
  - 8.6.1. 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.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- 9.3. A medição dos serviços do presente contrato será realizada mensalmente, devendo ser entregue a CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente e fará referência:
- 9.4. A presença do técnico residente que a CONTRATADA deverá manter na Central de Operações do SAMU 192 deverá ser comprovada ao CONTRATANTE através de relatório mensal de suas atividades e da ausência de manifestação formal por parte da CONTRATADA de sua falta ou interrupção de seus serviços previstos.
- 9.5. O Serviço de Suporte Técnico "helpdesk" deverá ser comprovado pela CONTRATANTE através de relatório mensal de suas atividades e da ausência de manifestação formal por parte da CONTRATADA de sua falta ou interrupção de seus serviços previstos.
- 9.6. Aos níveis de atendimento aos chamados do mês em referência, conforme estabelecidos. Para tanto, será utilizado sistema web para controle de chamados, que serão classificados, em conjunto entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em 4 (quatro) categorias em função de seu nível de criticidade. Cada categoria terá um tempo máximo de início de atendimento e um tempo máximo para definição da solução definitiva, definidos nos itens mencionados anteriormente.
- 9.7. O tempo de indisponibilidade será então a soma de cada tempo excedido – de início de atendimento e definição da solução definitiva – de cada uma das categorias.

<b>Categoria/Critério</b>	<b>Início de atendimento (TMA)</b>	<b>Definição de solução (TMDS)</b>
1 - Alto	Imediato	Até 12 horas
2 - Médio	Até 12 horas	Até 24 horas
3 - Baixo	Até 16 horas	Até 72 horas
4- Normal-Melhoria	Até 24 horas	Até 168 horas

- 9.8. Para cada chamado, temos as seguintes definições de tempo de atendimento:
- TCI = tempo de comunicação do incidente pela CONTRATANTE
- TIA = tempo de início de atendimento
- TMA = tempo máximo de início de atendimento
- TAA = tempo de atraso de atendimento
- 9.9. A CONTRATADA deverá elaborar planilha com os tempos de início de atendimento de cada chamado, sendo somados os tempos de atraso de atendimento como segue:

$$TAA = (TIA1 - TCI1 - TMA1) + (TIA2 - TCI2 - TMA2) + \dots + (TIA_n - TCI_n - TMA_n)$$

- 9.10. Para cada chamado, temos as seguintes definições de tempo de definição de solução:
- TCI = tempo de comunicação do incidente





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

TDS = tempo de definição da solução

TMDS = tempo máximo para definição da solução

TAD = tempo de atraso de definição de solução

- 9.11. A CONTRATADA deverá elaborar planilha com os tempos de início de atendimento de cada chamado, sendo somados os tempos de atraso de atendimento como segue:

$$\text{TAD} = (\text{TDS1} - \text{TCI1} - \text{TMDS1}) + (\text{TDS2} - \text{TCI2} - \text{TMDS2}) + \dots + (\text{TDSn} - \text{TCIn} - \text{TMDSn})$$

- 9.12. Para efeito de cálculos de valor percentual a ser pago em função de indisponibilidade temos:

TMM = total de minutos no mês corrente

PPD = percentual de pagamento de disponibilidade

$$\text{PPD} = (1 - (\text{TAA} + \text{TAD})/\text{TMM}) * 100$$

- 9.13. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.14. O objeto contratual será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que, após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento, atestado esse que deverá ser acompanhado de fatura ou nota-fiscal-fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.
- 9.15. 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.
- 9.16. 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:
- advertência;
  - impedimento de licitar e contratar; ou
  - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

DocuSigned by:  
EJA  
Assinado por: ANTONIO SERGIO NUNES 1180014840  
CPF: 1180014840  
Cargo: Vice Presidente  
Data/Hora da Assinatura: 11/09/2023 10:28:56 BRT  
SAECCDDAF9204D8A13E4A53CB70118E



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

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 de 4% (quatro por cento)** sobre o valor da fatura mensal a cada 30 (trinta) minutos de atraso no atendimento à chamada de critério alto, conforme classificação estabelecida no item 5.4 e 5.5 deste ajuste, até o limite de 20% (vinte por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa. Após o prazo máximo de 2h e 30 min. de atraso, sem motivo justificado, o presente contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido e, aplicadas, cumulativamente, as sanções previstas no item 10.1;

10.2.3. **Multa de 3% (três por cento)** sobre o valor da fatura mensal correspondente, a cada 30 (trinta) minutos de atraso no atendimento à chamada de critério médio, conforme classificação estabelecida no item 5.4 e 5.5 deste ajuste, até o limite de 15% (quinze por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa. Após o prazo máximo de 2h e 30 min. de atraso, sem motivo justificado, o presente contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido e, aplicadas, cumulativamente, as sanções previstas no item 10.1;

10.2.4. **Multa de 2% (dois por cento)** sobre o valor da fatura mensal correspondente, por hora de atraso no atendimento à chamada de critério baixo, conforme classificação estabelecida no item 5.4 e 5.5 deste ajuste, até o limite de 10% (dez por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa.

10.2.5. **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor da fatura mensal correspondente, por hora de atraso no atendimento à chamada de critério normal (melhorias), conforme classificação estabelecida no item 5.4 e 5.5 deste ajuste, até o limite de 5% (cinco





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa;
- 10.2.6. Nos casos previstos na cláusula 10.2.4 e cláusula 10.2.5, após o prazo máximo de 05 (cinco) horas de atraso, sem motivo justificado, o presente contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido e, aplicadas, cumulativamente, as sanções previstas no item 10.1;
- 10.2.7. **Multa de até 10%** (dez por cento) **sobre o valor deste contrato** pelo descumprimento das demais cláusulas referentes à execução do objeto contratual, exceto aquelas cujas sanções não se encontram aqui estabelecidas, sem prejuízo da responsabilidade administrativa, civil e criminal que couber;
- 10.2.8. **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.
- 10.2.9. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.
- 10.2.10. **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 valor mensal do contrato;
- 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.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- 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\$ 293.943,85 (duzentos e noventa e três mil e novecentos e quarenta e três reais e oitenta e cinco centavos 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





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

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 DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 12.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 12.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:  
**CONTRATANTE:** Edineia Fatima Oliveira – edineiafoliveira@prefeitura.sp.gov.br  
**CONTRATADA:** Jesse de Jesus Carvalho - jesse.carvalho@hexagon.com
- 12.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 12.4. 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.
- 12.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 12.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o Termo de Referência que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**, constante no documento SEI nº 088417310.
- 12.7. 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.
- 12.8. 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



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO**

13.1. 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.

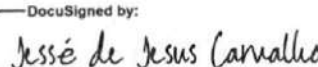
  
**LUIZ CARLOS ZAMARCO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATANTE

DocuSigned by:  
Assinado por: **ANTONIO SERGIO NUNES** 1180314840  
CPF: 1180314840  
Papel: Vice Presidente  
Data/hora de Assinatura: 11/09/2023 10:28:06 BRT  
**ANTONIO SERGIO NUNES**  
SISGRAPH LTDA  
CONTRATADA

**TESTEMUNHAS:**

Jessé de Jesus Carvalho

CPF: 091.113.397-64

DocuSigned by:  
  
C13AA9A0CD4B4A4...

  
**MARCIA BEANI POIANI**  
A. G. P. P.  
RF: 7829566

  
**Edineia F. Oliveira**  
COREN-SP 425008 AE  
RF 721367-5



  
**MARIA DE LOURDES NAVILAZ**  
Advogada inscrita no Conselho Político e Ético  
nº 571.737/3.01





**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO:** MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DO SISTEMA DE REGULAÇÃO E DESPACHO, EXISTENTE NA CENTRAL DE OPERAÇÕES DO SAMU-192 DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

**2. CARACTERÍSTICAS GERAIS O SISTEMA DE GESTÃO DE OCORRÊNCIAS DO SAMU**

O Sistema de Atendimento, Regulação e Despacho da Central de Atendimento do SAMU 192 possui as seguintes características:

- 2.1. Plataforma servidora compatível com o Sistema Operacional Windows Server 2012;
- 2.2. Plataforma cliente compatível com o Sistema Operacional Windows 7 64 bit e Windows 8.1 64 bit;
- 2.3. Replicação da base de dados de operação em dois bancos de dados utilizando o Oracle Data Guard;
- 2.4. Replicação do banco de dados de Backup para relatórios utilizando recursos de replicação do próprio Oracle;
- 2.5. Módulo de atendimento compatível com o módulo de automatização de protocolo ProQA versão Paramount;
- 2.6. Configuração das janelas com as listas de ocorrências utilizando a tecnologia WPF;
- 2.7. Integração de login com o AD do Windows permitindo o login único entre o sistema operacional e os Módulos de atendimento, regulação e despacho;
- 2.8. Capacidade de personalização do sistema utilizando métodos existentes e disponíveis em DLLs nativas do sistema.
- 2.9. Operação em uma configuração cliente/servidor com transmissão de dados entre as estações clientes via protocolo TCP/IP com troca de pacotes UDP, evitando a pesquisa recorrente no banco de dados, garantindo bom desempenho no sistema.
- 2.10. Armazenamento dos dados operacionais em Banco de Dados Relacional com as seguintes características: a. Controle de acesso concorrente. b. Capacidade de realização de pesquisas utilizando-se linguagem de consulta estruturada padrão SQL/ANSI. c. Administração remota.
- 2.11. Possui módulo para espelhamento das bases de dados utilizadas pelo sistema, contidas em 2 (dois) servidores, com característica de tolerância à falhas de modo que não se requer intervenção manual em caso de falha de um dos servidores.
- 2.12. O Sistema Servidor é constituído por dois servidores idênticos, multiprocessados simetricamente, chamados Servidor Primário e Servidor Secundário, e uma terceira máquina com finalidade de monitorar e gerenciar a comunicação entre os servidores.
- 2.13. Compatibilidade com sistema de gerenciamento de banco de dados Oracle 12g.



### **3. DIMENSIONAMENTO DO SISTEMA / MÓDULOS OPERACIONAIS DO SISTEMA DE PROPRIEDADE DO SAMU 192**

O Sistema operacional atualmente em atividade é composto pelos seguintes módulos operacionais:

- 1 Licença I/Executive para comunicação com: S/Portal, I/Calltaker, I/Dispatcher, I/Tracker, I/AniAli, I/CADDBM e Sistema Gerenciador de Banco de Dados;
- 30 Licenças I/Calltaker para TARMs (Técnico Auxiliar de Regulação Médica);
- 01 Licenças I/Calltaker para Supervisor;
- 30 Licenças ProQA Paramount para TARMs (Técnico Auxiliar de Regulação Médica) + 01 Supervisor + 02 Controle de Qualidade;
- 01 Licenças ProQA Paramount para Superisor
- 02 Licenças ProQA Paramount para Controle de Qualidade;
- 18 Licenças I/Dispatcher para Despachadores;
- 11 Licenças I/Dispatcher para Médicos Reguladores e Supervisores.

### **4. DETALHAMENTO DOS MÓDULOS DO SISTEMA DE ATENDIMENTO, REGULAÇÃO E DESPACHO**

#### **4.1. I/EXECUTIVE**

Este módulo contém os aplicativos de administração (CadDatabaseUtilities, CADDBM etc), integração com Telefonia (AniAli), Portal de relatórios estáticos, dinâmicos, espaciais e painéis de controle (S/Portal), além da comunicação entre todos os demais módulos da solução. O I/Executive permite a manutenção dos dados cadastrais, gestão para troca do mapa, backup e reconfiguração de parâmetros, personalização no sistema, além de manter os serviços que processam diversas funções da solução em questão, tal como cálculo de recomendação de Ambulâncias próximas às ocorrências, publicação de dados para terminais, etc. A integração com telefonia (AniAli) permite receber do PABX/CTI informações da ligação e ramal que atendeu a ligação, enviando ao terminal de atendimento o número do telefone do solicitante e outras informações que podem estar associadas, como endereço, nome, etc. O CADDBM, Módulo de Administração de dados operacionais possibilita aos administradores da solução inserir e atualizar registros de áreas de atuação, Ambulâncias, Tipificação de Ocorrências, Parâmetros, Códigos de Saída de Serviço, Códigos de Finalização de Ocorrências, Operadores etc.

#### **4.1.1. SISTEMA GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS**

O modulo de gerenciamento do banco de dados sustenta a operação de todos os módulos da solução, mantendo registro dos dados operacionais, parâmetros do sistema e todos os dados gerados na operação. A solução implementada conta com uma configuração de alta





## CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

disponibilidade baseada no Oracle Dataguard, com redundância de todas as informações, em tempo real, mantendo a alta disponibilidade da solução mesmo em caso de falhas em um dos servidores de banco de dados. Também foi implementada replicação dos dados para base de relatórios e backup, segmentando o consumo de recursos para extração de relatórios do consumo de recursos necessário para sustentar a operação no atendimento de emergências, regulação e despacho.

### 4.1.2. S/PORTAL

Integrado à solução de gestão de ocorrências especificada neste documento, o S/Portal permite a geração de análises em mapas temáticos e temais com a publicação de mapas gerais do sistema de informações geográficas em tempo de conexão (on-line), aliando a tecnologia SIG à publicação de dados na web. A apresentação de feições é feita de forma automática, conforme o usuário aproxima ou afasta, através de escala de visualização, com capacidade de fazer pesquisa por: tipo(s) de ocorrências(s), por período específico e área de operação ou de interesse, com visualização no mapa. Permite a criação e visualização de relatórios espaciais (relatórios em mapa digital georeferenciado) com dados de ocorrências e viaturas, e ao selecionar um ponto pesquisado no mapa, visualizar as respectivas informações deste ponto. O administrador do sistema tem a possibilidade de determinar quais informações serão exibidas ao criar uma nova análise espacial. Tem ainda um módulo de indicadores de desempenho no estilo Dashboard (painel de Widgets ou Portlets) que permite aos usuários do sistema visualizar informações da operação em tempo real através de gráficos de indicadores de desempenho dos tipos: gráfico de barra, gráfico de pizza, gráfico de linha, e Gauge (velocímetro).

### 4.2. I/CALLTAKER

O módulo de atendimento é utilizado para o registro de ocorrências pelos TARMs – Técnico Auxiliar de Regulação Médica e supervisores de atendimento, recebendo dados das ligações dos solicitantes, com integração ao módulo de triagem médica ProQA Paramount, permitindo aos TARMs o registro de todas as informações coletadas do solicitante e enviando a ocorrência para a regulação e despacho. Este módulo possui mapa georreferenciado, com exibição gráfica e textual de todas as ocorrências com endereço validado no sistema, garantindo máxima eficiência na coleta de informações, triagem e suporte ao atendimento das emergências, contendo todas as informações necessárias ao encaminhamento inicial de ocorrência inclusive possibilitando, por meio de uma tabela contendo os tipos de ocorrências e níveis de urgência, encaminhando ao melhor recurso para continuidade do atendimento à solicitação. Entre os principais recursos disponíveis neste módulo podem-se destacar o registro de todas as ligações recebidas, garantindo a consistência dos dados e permitindo extrair relatórios estatísticos de ocorrências e demais ligações como trotes e outros não emergenciais, mas que podem impactar na qualidade



do atendimento do SAMU. Também destaca-se o auxílio da ferramenta na detecção e redução de chamados duplicados, o registro de todos os tempos e informações durante o processo de atendimento e triagem da chamada, possibilitando gerar indicadores de qualidade do serviço além de extrair relatórios para auditoria.

#### **4.3. I/DISPATCHER (REGULAÇÃO MÉDICA)**

O módulo de Regulação Médica suporta a operação dos médicos reguladores, recebendo automaticamente as ocorrências geradas no módulo de atendimento, alertando e classificando todos os chamados de acordo com a priorização estabelecida pelo protocolo de triagem médica, auxiliando o médico regulador na avaliação médica dos casos, registrando o contato com o solicitante e encaminhando ao despacho quando há necessidade de atendimento ou remoção no local. Este módulo possui mapa georreferenciado, com exibição gráfica e textual de todas as ocorrências com endereço validado no sistema, facilitando ao médico regulador a definição da unidade de saúde para onde deve ser removida a vítima através da ferramenta de indicação de hospitais próximos. As ocorrências recebidas pelo médico podem ser encaminhadas ao despacho com autorização para envio de Ambulâncias automaticamente para a posição que atende a região respectiva da ocorrência ou ser finalizada após orientação do solicitante quando não há necessidade de remoção da vítima. O médico regulador também pode adequar à priorização da ocorrência de acordo com a evolução do quadro, registrando no sistema os procedimentos médicos realizados ou autorizados, além de conseguir monitorar se o despachador já empenhou a Ambulância qual o seu status atual.

#### **4.4. I/DISPATCHER (DESPACHADOR)**

O módulo de despacho suporta a operação dos despachadores e supervisores, recebendo automaticamente as ocorrências geradas no módulo de atendimento com prioridades elevadas e as demais ocorrências autorizadas pelo médico regulador, visualizando em mapa georreferenciado o local preciso para onde deve ser enviado o socorro à vítima. Também é exibido no mapa georreferenciado a posição atualizada por GPS das Ambulâncias, das bases do SAMU, hospitais e demais unidades de saúde, etc. Com todas essas informações, o recurso de recomendação de Ambulâncias indicará ao despachador qual o melhor recurso para envio ao solicitante, baseado em proximidade e plano de ação para considerar tipo de recurso necessário para atendimento do determinado tipo de ocorrência. As informações inseridas pelo médico regulador também são exibidas automaticamente para o operador de despacho, incluindo o destino de remoção e tipo de recurso autorizado para envio do socorro. Neste módulo é registrado e monitorado o status de todas as Ambulâncias, garantindo a consistência de todas as informações e tempos de atendimento para extração de relatórios gerenciais que permitem estudo de eficiência e melhoras no serviço de emergência prestado pelo SAMU. Há o Mapa





Força de Viaturas, ferramenta para registro e gestão da equipe de cada AM, que eleva ainda mais a eficiência do serviço do despachador, que tem disponível em qualquer momento os dados atualizados pelas posições de apoio e logística do SAMU.

#### **4.5. I/TRACKER**

Este módulo permite o rastreamento e comunicação de dados com os dispositivos móveis, integrando os dispositivos embarcados nas Ambulâncias com o sistema de despacho do SAMU. Com o monitoramento das coordenadas das Ambulâncias os status de atendimento são atualizados automaticamente no sistema, baseado em regras pré-configuradas e sem necessidade de ação de operadores, elevando a eficiência na operação do despachador que pode se concentrar em outras atividades, mantendo uma visão situacional completa sem necessidade de comunicação via rádio com cada equipe para atualizar seu status. Este módulo também permite o registro da informação em tempo real, garantindo consistência na informação registrada e possibilitando geração de relatórios gerenciais precisos auxiliando na contínua melhora no atendimento de emergências.

#### **4.6. PROQA PARAMOUNT**

O ProQA Paramount é o módulo da solução, integrado ao I/Calltaker, que é responsável pela automatização das perguntas e respostas de triagem de emergências médicas, através da implementação dos protocolos MPDS (Medical Priority Dispatch System) publicados pelas IAED (International Academies of Emergency Dispatch).

Utilizado pelo operador TARM para gerar um código de condição do paciente que reflete sua queixa principal e prioridade de atendimento, o ProQA Paramount também implementa o MPDS para guiar o fornecimento de instruções pós-despacho que orientam o solicitante em procedimentos que aumentam o conforto do paciente, chance de sobrevivência do paciente, segurança do solicitante e segurança dos socorristas.

Para manter a Acreditação como Centro Credenciado de Excelência (ACE) das International Academies of Emergency Dispatch (IAED), um dos requisitos é o uso de métodos de revisão de casos, controle e melhoria de qualidade publicados pelas IAED.

O ProQA Paramount possui um módulo especialmente projetado para automatizar tais métodos de revisão de casos, chamado AQUA Evolution, que permite a supervisores e gestores acompanhar o desempenho das equipes de atendimento e detectar possíveis falhas para que estas sejam estudadas e solucionadas, sempre favorecendo o amadurecimento dos recursos humanos envolvidos no atendimento a chamados emergenciais.

O módulo de controle de qualidade AQUA Evolution automatiza o processo de revisão de casos de acordo com a metodologia publicada pelas International Academies of Emergency Dispatch



(IAED) para geração de pontuação de conformidade com o protocolo médico contido no módulo de perguntas e respostas para triagem médica.

Para manutenção da Acreditação do SAMU como Centro Credenciado de Excelência são requeridos os seguintes relatórios exportados a partir do módulo de controle de qualidade AQUA Evolution:

- Relatório de conformidade do centro de comunicação com o protocolo, que lista para um intervalo de datas fornecido pelo usuário, os nomes de cada TARM e suas respectivas pontuações médias de conformidade com o protocolo médico nas seções: perguntas de entrada, seleção de queixa principal, perguntas-chave, instruções pré-chegada, instruções pós-despacho, código final e atendimento ao cliente.
- Relatório de comparação de revisores, que lista para um intervalo de datas fornecido pelo usuário, os nomes de cada revisor de caso e as pontuações médias por eles atribuídas aos TARMS nas seções perguntas de entrada, seleção de queixa principal, perguntas-chave, instruções pré-chegada, instruções pós-despacho, código final e atendimento ao cliente.
- Relatório de resumo de melhoria de qualidade, que lista para um intervalo de datas fornecido pelo usuário, o número total de casos revisados e sua porcentagem de prioridade (Ômega, Alpha, Bravo, Charlie, Delta e Echo), e as pontuações de conformidade com o protocolo médico nas seções: perguntas de entrada, seleção de queixa principal, perguntas-chave, instruções pré-chegada, instruções pós-despacho, código final e atendimento ao cliente (divididas entre cada uma das 33 Queixas Principais).

## **5. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE AO SISTEMA DE ATENDIMENTO REGULAÇÃO E DESPACHO IMPLANTADO NO SAMU-192**

A prestação de serviços de suporte técnico ocorrerá conforme o detalhamento a seguir:

### **5.1. Manutenção Preventiva e Corretiva**

O técnico residente deverá realizar testes diários na solução, onde deverá identificar com antecedência situações que podem impactar a gestão das ocorrências.

Os testes consistem em efetuar o fluxo operacional de criação de ocorrência, regulação e despacho. Durante o teste, o sistema deverá ser validado, constatando que o sistema está com a conduta normal e esperada.

O monitoramento dos serviços do sistema e hardware é realizado através do módulo S/Monitor que alertará ao profissional técnico residente sobre anomalias que possam eventualmente ocorrer.

A manutenção atuará nos seguintes níveis:

A. Parametrização do sistema através do módulo CADDBM;





PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- B. Ajuste de configuração no Sistema de Gerenciamento do Banco de Dados;
- C. Backup e recuperação de parametrização através do módulo Configuration and Parameter Utility;
- D. Configuração de acesso de conexões e interface com BD no módulo CadQueryTool;
- E. Configuração do módulo de integração com dispositivos móveis I/Tracker.
- F. Configuração do módulo de integração com o sistema de telefonia AniAli (I/Executive); Todas as atividades realizadas pelo residente, deverão contar com o suporte das equipes remotas.

### **5.2. Manutenção Evolutiva (Customizações)**

A Empresa contratada deverá realizar customizações solicitadas pelo SAMU 192, visando atender as novas necessidades, demandas e aprimorar as informações para Serviço de Urgência e Emergência.

As customizações serão realizadas mediante notificação formal da CONTRATANTE, em instrumento próprio, com prazo de atendimento compatível com a complexidade da demanda realizada.

As customizações realizadas dentro do escopo da manutenção evolutiva envolvem:

- Desenvolvimento em linguagem C# utilizando as bibliotecas da solução em questão;
- Manipulação do SGBD Oracle para a criação de tabela, Jobs, índices e procedures;
- Criação de índice de configuração de parâmetros no módulo CADDBM;
- Configuração de parâmetros e manipulação de componentes da lcallres.dll;

### **5.3. Manutenção Adaptativa**

As manutenções adaptativas deverão alterar os parâmetros e configurações do sistema, possibilitando que os módulos sejam adaptados para atender novas demandas da CONTRATANTE.

Dentre as manutenções adaptativas podemos citar como exemplo a criação de abas nos monitores de ocorrências e unidades, criação de novos status de atendimento e parametrização das regras sequenciais de uso, cadastros diversos, criação de novos tipos de relatórios, entre outros.

As manutenções adaptativas serão realizadas mediante notificação formal da CONTRATANTE em instrumento próprio, com prazo de atendimento compatível com a complexidade da demanda realizada.

## **6. SUPORTE TÉCNICO**

### **6.1.1. Profissional Técnico Residente**

Decoded by:  
ESU  
Assinado por: ANTONIO SERGIO NUNES: 1160821480  
CPF: 1102614340  
Papel: Vice Presidente  
Data Hora de Assinatura: 11/09/2023 16:27:49 BRT  
IDP: ->  
IDP: ->  
BAECCCAF2204084933EAKRCB0118E



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

O serviço de suporte a ser realizado pela contratada deverá ser prestado no SAMU de São Paulo por 01 (hum) profissional especialista alocado na Central de Operações, nos dias úteis em horário comercial, com apoio e sustentação de uma equipe multidisciplinar de especialistas que inclui desenvolvedores, DBAs (Administradores de Bancos de Dados) e especialistas na solução suportada.

6.1.2. Para uma melhor gestão dos serviços, fica estabelecido entre as partes, que os chamados técnicos residentes devem ser definidos pela CONTRATANTE ou pelo profissional da CONTRATADA com os critérios abaixo nas seguintes condições: Critério Alto: O sistema está indisponível.

**Critério Médio: Uma funcionalidade indisponível, sem forma alternativa de execução.**

**Critério Baixo: Uma funcionalidade indisponível, mas há forma alternativa de execução.**

**Critério Normal/Melhorias: Dúvidas ou sugestões de melhorias.**

6.1.2.1. A CONTRATADA se compromete, através de um especialista "in loco", de acordo com os critérios definidos, prestar o atendimento aos chamados técnico, nos seguintes prazos:

PRIORIDADE DO CHAMADO TÉCNICO	TEMPO RESPOSTA AO CHAMADO	SOLUÇÃO
ALTO	Imediato	Até 12 horas
MÉDIO	Até 12 horas	Até 24 horas
BAIXO	Até 16 horas	Até 72 horas
NORMAL/MELHORIAS	Até 24 horas	168 horas

6.1.3. Suporte Remoto em Regime 24x7

6.1.3.1. A contratada deverá manter apoio ao técnico residente, de forma a garantir que as solicitações realizadas pelo SAMU sejam realizadas da melhor forma possível.

6.1.3.2. Além do apoio técnico, a estrutura de suporte deverá disponibilizar um Coordenador de Suporte responsável pela gestão dos trabalhos realizados pelo profissional alocado nas instalações do SAMU.

6.1.3.3. O suporte 24x07 é um serviço constituído por uma estrutura de atendimento remoto que funciona em regime de 24 horas por dia e 7 dias por semana para resolução de problemas relacionados à solução de gestão de ocorrências.

6.1.3.4. O acionamento deste serviço é realizado através do contato telefônico ou por e-mail e as soluções do problema podem ser efetuadas sob orientação verbal, acesso remoto aos servidores ou estações clientes e caso haja a necessidade um técnico deverá se deslocar até a central de operações do SAMU para realizar o trabalho presencialmente.

6.1.3.5. Descrição da prestação do Serviço de Suporte Fora do Horário Comercial O suporte em regime fora do horário comercial disponibiliza uma estrutura de atendimento telefônico remoto





## CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

para serviços de suporte técnico fora do horário comercial. Os serviços prestados nos finais de semana, feriados e dias úteis fora do horário comercial são efetuados via telefone, com acesso remoto aos servidores:

6.1.3.5.1. O atendimento aos chamados e tomada de conhecimento dos problemas são caracterizados pela tabela SLA (Service Level Agreement) ou "Acordo de Nível de Serviço" abaixo:

PRIORIDADE DO CHAMADO TÉCNICO	TEMPO RESPOSTA AO CHAMADO	TEMPO DE RESPOSTA DO DIAGNÓSTICO DO CHAMADO
ALTO	Até 30 minutos	Até 12 horas
MÉDIO	Até 30 minutos	Até 24 horas
BAIXO	Até 30 minutos	Até 36 horas

**Prioridade Alta:** O sistema está indisponível não sendo possível sua utilização pelos usuários.

**Critério Médio:** Uma funcionalidade indispensável está indisponível, sem forma alternativa de execução.

**Critério Baixo:** Uma funcionalidade indispensável está indisponível, mas há forma alternativa de execução.

### 7. ATUALIZAÇÕES DAS LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE

A. A atualização das licenças de uso de software contempla a disponibilização ao SAMU de patches de correções e segurança do sistema para todos os módulos da solução, e que deverão ser implantadas pela equipe de suporte da contratada. Além dos patches, deverá ser disponibilizada a realização e homologação de customizações e adaptações dos sistemas de propriedade do SAMU 192.

B. Os serviços de atualizações também devem garantir a manutenção do licenciamento mensal para a utilização dos protocolos médicos provenientes da Academia Internacional de Emergências Médicas (IAED) de forma automatizada no ProQA Paramount, que é integrado ao I/Calltaker.

C. A Atualização de software deverá permitir ao SAMU adaptar o sistema para utilizar novas versões e novas ferramentas lançadas pelo desenvolvedor.

#### 7.1. ATUALIZAÇÃO SISTEMA DE ATENDIMENTO, REGULAÇÃO E DESPACHO (ICAD)

A empresa CONTRATADA deverá prover as atualizações do sistema de atendimento, regulação e despacho (ICAD), garantindo:

A. Acesso ao Suporte Técnico, para resolução de erros relacionados aos produtos I/Executive, I/Calltaker, I/Dispatcher, e I/Tracker;



B. Acesso aos pacotes "Maintenance Releases" de atualização dos produtos I/Executive, I/Calltaker, I/Dispatcher e I/Tracker disponibilizados pela Intergraph Corp para correções de problemas (bugs) e serviços atrelados a sua instalação na mesma versão do parque de produtos em operação;

C. Direito às licenças de uso de software relativas às novas versões ("Major Releases") dos produtos I/Executive, I/Calltaker, I/Dispatcher e I/Tracker publicados pela Intergraph Corp;

D. Acesso à validação de integridade e controle de qualidade das customizações desenvolvidas na manutenção evolutiva da solução ora tratada, garantindo que novas dll's ou versões de dll's já existentes possam ser implementadas em produção sem impacto para a operação.

## **7.2. ATUALIZAÇÃO PROQA PARAMOUNT**

A Empresa Contratada deverá dar suporte e atualizações de ProQA Paramount deverão incluir os seguintes serviços:

A. Suporte Técnico do fabricante Priority Dispatch, para resolução de erros relacionados ao software ProQA Paramount;

B. É obrigação da contratada manter as instalações dos "software" nas suas últimas versões;

C. Atualizações de software do ProQA Paramount publicados pela Priority Dispatch;

D. Atualizações dos protocolos de triagem médica Medical Priority Dispatch System (MPDS) publicados pelas International Academies of Emergency Dispatch (IAED), que são automatizados pelo ProQA Paramount;

E. Acesso aos Consultores das International Academies of Emergency Dispatch (IAED), para resolução de dúvidas relacionadas ao uso dos protocolos de triagem médica Medical Priority Dispatch System (MPDS);

F. Acesso ao Suporte Técnico da Priority Dispatch, para resolução de erros relacionados ao software módulo de controle de qualidade AQUA Evolution do ProQA Paramount;

G. Atualizações de software do módulo de controle de qualidade AQUA Evolution do ProQA Paramount;

H. Atualizações dos métodos de revisão de caso publicados pelas International Academies of Emergency Dispatch (IAED), que são automatizados pelo módulo de controle de qualidade AQUA Evolution do ProQA Paramount;

I. O acesso aos Consultores das International Academies of Emergency Dispatch (IAED), para resolução de dúvidas relacionadas ao uso dos métodos de revisão de caso publicados pelas International Academies of Emergency Dispatch (IAED), que são automatizados pelo módulo de controle de qualidade AQUA Evolution do ProQA Paramount;





J. Acesso aos Consultores das International Academies of Emergency Dispatch (IAED), para manutenção da Acreditação do SAMU como Centro Credenciado de Excelência (ACE).

**8. São responsabilidades da CONTRATANTE durante a vigência deste Contrato:**

- 8.1. Respeitar as condições estabelecidas na licença de uso dos "softwares" cobertos por este Contrato, comprometendo-se a não reproduzi-los em outros equipamentos;
- 8.2. Disponibilizar acesso à solução para equipe da CONTRATADA via VPN (Virtual Private Network);
- 8.3. Permitir ao pessoal da CONTRATADA o acesso imediato ao equipamento, para a execução da garantia técnica de atualização;
- 8.4. Permitir ao pessoal da CONTRATADA o acesso e utilização das informações necessárias à execução dos serviços;
- 8.5. Manter um operador ou outra pessoa com pleno conhecimento e acesso às rotinas de trabalho, à disposição da CONTRATADA;
- 8.6. Fornecer a CONTRATADA acessórios (impressora, mouse, teclado, monitor) e suprimentos operacionais (papel, tinta para impressora) necessários à execução da garantia técnica, sem que tal fornecimento represente qualquer custo ou ônus para a CONTRATADA;
- 8.7. Manter sob sua guarda a cópia sobressalente ("backup") atualizada dos "softwares", arquivos (gráficos, bibliotecas, menus, etc.) e dados;
- 8.8. Fornecer, se necessário, o meio magnético (fita, CD, DVD) para atualização de novas versões e revisões dos "softwares", e, possuir e manter em perfeito funcionamento o equipamento necessário para realização das mesmas.

**9. Obrigações da CONTRATADA**

- 9.1. Conduzir os serviços estipulados neste Termo de Referência de acordo com as normas do serviço e da legislação vigente
- 9.2. A CONTRATADA se obriga a realizar serviços de reinstalação de "software", objeto deste contrato, se verificado a necessidade de troca de "hardware", quando justificado pela CONTRATANTE, visando a não solução de continuidade dos serviços.
- 9.3. A CONTRATADA deverá garantir a manutenção ininterrupta do sistema.
- 9.4. A Contratada Obriga-se a informar a Contratante os prazos necessários para o desenvolvimento e implantação das customizações realizadas no Sistema. As demandas não atendidas o prazo estipulado, deverão ser justificadas.
- 9.5. A Contratada fica obrigada de atualizar as licenças de uso de toda e qualquer atualização de versão dos "softwares" objeto desta proposta, que forem lançadas durante o período de vigência do Contrato, sem ônus adicional a Contratante.



PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

9.6. Prover os serviços ora contratados, com o pessoal qualificado e capacitado em todos os níveis de trabalho.

9.7. Executar os serviços dentro dos padrões estabelecidos pela Contratante, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula ou condições aqui estabelecidas.

9.8. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da Contratante, no tocante à execução do contrato.

9.9. Prestar sem nenhum ônus para o Contratante, serviços necessários à correção e revisão de falhas ou defeitos verificados no sistema.

9.10. A CONTRATADA fica obrigada a fornecer de forma sistematizada, com periodicidade mensal, os relatórios e ações determinadas pela CONTRATANTE, previstas neste Termo de referência.

9.10.1. São os relatórios atualmente exigidos pela CONTRATANTE:

9.10.1.1. O sistema deverá fornecer os relatórios estáticos padrões atualizados de acordo com o estipulado atualmente no parágrafo único do art. 2º da Portaria GM/MS nº 1010, de 21 de maio de 2012.

9.10.1.2. Poderão ser adicionados novos ou alterar os relatórios existentes no sistema, de acordo com as demandas da CONTRATANTE.

## 10. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A medição dos serviços do presente contrato será realizada mensalmente, devendo ser entregue a CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente e fará referência:

10.2. A presença do técnico residente que a CONTRATADA deverá manter na Central de Operações do SAMU 192 deverá ser comprovada ao CONTRATANTE através de relatório mensal de suas atividades e da ausência de manifestação formal por parte da CONTRATADA de sua falta ou interrupção de seus serviços previstos.

10.3. O Serviço de Suporte Técnico "helpdesk" deverá ser comprovado pela CONTRATANTE através de relatório mensal de suas atividades e da ausência de manifestação formal por parte da CONTRATADA de sua falta ou interrupção de seus serviços previstos.

10.4. Aos níveis de atendimento aos chamados do mês em referência, conforme estabelecidos. Para tanto, será utilizado sistema web para controle de chamados, que serão classificados, em conjunto entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em 4 (quatro) categorias em função de seu nível de criticidade. Cada categoria terá um tempo máximo de início de atendimento e um tempo máximo para definição da solução definitiva, definidos nos itens mencionados anteriormente.

O tempo de indisponibilidade será então a soma de cada tempo excedido – de início de atendimento e definição da solução definitiva – de cada uma das categorias.





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

CATEGORIA/CRITÉRIO	Início de atendimento (TMA)	Definição de solução (TMDS)
1 - ALTO	Imediato	Até 12 horas
2 - MÉDIO	Até 12 horas	Até 24 horas
3 - BAIXO	Até 16 horas	Até 72 horas
4 - NORMAL/MELHORIAS	Até 24 horas	168 horas

10.4.1. Para cada chamado, temos as seguintes definições de tempo de atendimento:

TCI = tempo de comunicação do incidente pela CONTRATANTE

TIA = tempo de início de atendimento

TMA = tempo máximo de início de atendimento

TAA = tempo de atraso de atendimento

A CONTRATADA deverá elaborar planilha com os tempos de início de atendimento de cada chamado, sendo somados os tempos de atraso de atendimento como segue:

$$TAA = (TIA1 - TCI1 - TMA1) + (TIA2 - TCI2 - TMA2) + \dots + (TIA_n - TCI_n - TMA_n)$$

10.4.2. Para cada chamado, temos as seguintes definições de tempo de definição de solução:

TCI = tempo de comunicação do incidente

TDS = tempo de definição da solução

TMDS = tempo máximo para definição da solução

TAD = tempo de atraso de definição de solução

A CONTRATADA deverá elaborar planilha com os tempos de início de atendimento de cada chamado, sendo somados os tempos de atraso de atendimento como segue:

$$TAD = (TDS1 - TCI1 - TMDS1) + (TDS2 - TCI2 - TMDS2) + \dots + (TDS_n - TCI_n - TMDS_n)$$

Para efeito de cálculos de valor percentual a ser pago em função de indisponibilidade temos:

TMM = total de minutos no mês corrente

PPD = percentual de pagamento de disponibilidade

$$PPD = (1 - (TAA + TAD)/TMM) * 100$$

## 11. DAS PENALIDADES

11.1 Com fundamento nos artigos 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/21, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no abaixo, com as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) impedimento de licitar e contratar; ou



PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

- c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

**11.2** 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.

a) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor da fatura mensal a cada 30 (trinta) minutos de atraso no atendimento à chamada de critério alto, conforme classificação estabelecida no item 6.1.2 e 6.1.3 subitens do Termo de Referência, até o limite de 20% (vinte por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa. Após o prazo máximo de 2h e 30 min. de atraso, sem motivo justificado, o presente contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido e, aplicadas, cumulativamente, as sanções previstas na alínea "j" abaixo;

b) Multa de 3% (três por cento) sobre o valor da fatura mensal correspondente, a cada 30 (trinta) minutos de atraso no atendimento à chamada de critério médio, conforme classificação estabelecida no item 6.1.2 e 6.1.3 e subitens do Termo de Referência, até o limite de 15% (quinze por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa. Após o prazo máximo de 2h e 30 min. de atraso, sem motivo justificado, o presente contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido e, aplicadas, cumulativamente, as sanções previstas na alínea "j" abaixo;

c) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura mensal correspondente, por hora de atraso no atendimento à chamada de critério baixo, conforme classificação estabelecida no item 6.1.2 e 6.1.3 e subitens do Termo de Referência, até o limite de 10% (dez por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa.

d) Multa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura mensal correspondente, por hora de atraso no atendimento à chamada de critério normal (melhorias), conforme classificação estabelecida no item 6.1.2. subitens do Termo de Referência, até o limite de 5% (cinco por cento), a qual deverá ser descontada da primeira fatura até a totalidade da multa;

e) Nos casos previstos das alíneas "c" e "d" acima, após o prazo máximo de 05 (cinco) horas de atraso, sem motivo justificado, o presente contrato poderá, a critério da Contratante, ser rescindido e, aplicadas, cumulativamente, as sanções previstas na alínea "j" abaixo;

f) Multa de até **10% (dez por cento) sobre o valor deste contrato** pelo descumprimento das demais cláusulas referentes à execução do objeto contratual, exceto aquelas cujas sanções não





**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

se encontram aqui estabelecidas, sem prejuízo da responsabilidade administrativa, civil e criminal que couber;

g) Multa de até 0,5% (meio por cento) sobre o **valor mensal** contratado pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;

h) **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

i) Pela inexecução total do objeto contratual, multa de 20% sobre o valor 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.;

k) A **CONTRATADA** ficará, ainda, sujeita à sanção de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública em razão de rescisão do presente contrato, em virtude de atos ilícitos praticados ou por descumprir as suas obrigações trabalhistas;

l) A aplicação de qualquer penalidade prevista neste contrato não exclui a possibilidade de aplicação das demais, bem como das penalidades previstas na legislação citada anteriormente mencionada;

11.2. O prazo de pagamento de multas será de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação da empresa apenas sendo possível, a critério da **CONTRATANTE**, o desconto das respectivas importâncias do valor eventualmente devido à **CONTRATADA**;

11.2.1. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo valor como dívida ativa, sujeitando-se a **CONTRATADA** ao processo de execução;

11.2.2. A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de descontar de pagamento pendente, ou do valor da garantia prestada, nos termos do item 3 do Termo de Referência, os valores correspondentes às multas que eventualmente forem aplicadas por descumprimento do estabelecido no ajuste, ou quando for o caso, efetuará a cobrança judicial.

## 12. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

12.1 Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e seus anexos.

12.2 A vigência do contrato poderá ser de até 12 (doze) meses nos termos do artigo 108 da Lei 14.133, sendo prorrogável, mediante concordância entre as partes.



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

## RELATÓRIO DE MEDIÇÃO DO SERVIÇO

Item	Descrição dos Serviços:	Serviço realizado a contento	
------	-------------------------	------------------------------	--

- |   |  |                              |                              |
|---|--|------------------------------|------------------------------|
| 1 | Serviço de Técnico Residente nas instalações do SAMU | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 2 | Serviço de Suporte remoto de 24x7                    | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |

Justificar: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3	Manutenção	Realizada a contento	
---	------------	----------------------	--

- |     |                                      |                              |                              |
|-----|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 3.1 | Manutenção Preventiva                | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 3.2 | Manutenção Corretiva                 | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 3.3 | Manutenção Evolutiva (Customizações) | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 3.4 | Manutenção Adaptativa                | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |

Justificar: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4	Serviços de Atualizações de Sistema (ICAD/ProQA)	Atualização realizadas	
---	--	------------------------	--

- |      |   |                              |                              |
|------|---|------------------------------|------------------------------|
| 4.1. | I/Executive (incluindo SGBD)                  | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 4.2. | I/Calltaker                                   | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 4.3. | I/Dispatcher                                  | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 4.4. | I/Tracker                                     | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
| 4.5  | ProQA Paramount (Software e Protocolo Médico) | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |

5	Relatórios	Solicitação atendida	
---	------------	----------------------	--

- |  |   |                              |                              |
|--|---|------------------------------|------------------------------|
|  | Relatórios Solicitados - item 9.10.1 do Termo de Referência | <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|--|---|------------------------------|------------------------------|

DocuSigned by:  
 JSP  
 Assinado por: ANTONIO SERGIO NUNES 1180514843  
 CPF: 119051484-0  
 Papel: Vice-Presidente  
 Data/Hora de Assinatura: 11/09/2023 18:28:33 BRT  
 ICP-Brasil  
 8AECDDAF0204DA893E8A93C82918E





**CIDADE DE  
SÃO PAULO**  
SAÚDE

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6



**CIDADE DE  
SÃO PAULO  
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0064511-6

## PROPOSTA DE PREÇO

Item	Descrição dos Serviços:	QTDE	Valor Mensal Unitário (R\$)	Valor Mensal Total (R\$)	Valor Anual Total (R\$)
1	Serviço de disponibilização de Profissional Técnico Residente nas instalações do SAMU:	1			
2	Serviço de Suporte remoto de 24x7:	1			
TOTAL					

3	Serviços de Atualizações de Sistema	QTDE	Valor Mensal Unitário (R\$)	Valor Mensal Total (R\$)	Valor Anual Total (R\$)
3.1	I/CAD				
3.1.1	I/Executive (incluindo SGBD)	1			
3.1.2	I/Calltaker	31			
3.1.3	I/Dispatcher	29			
3.1.4	I/Tracker	1			
3.1.5	ProQA Paramount (Software e Protocolo Médico)	33			
TOTAL					

4	Serviço mensal de manutenção				
TOTAL					

5	Custos Administrativos e Operacionais				
TOTAL					

TOTAL GERAL (1+2+3+4+5)					
-------------------------	--	--	--	--	--

VALIDADE DA PROPOSTA: 90 DIAS

DocuSign by  
 EJA  
 Assinado por: ANTONIO BERGO MUES 11609214840  
 CPF: 11609214840  
 Papel: Voto Privilegiado  
 Data/Hora de Assinatura: 11/09/2023 16:28:44 BRT  
 CDP  
 SAECCDDAF0204D8A33EAA3C86201146



**Certificado de Conclusão**

Identificação de envelope: 3F2ED35000964E35BB006AA9A48014F7  
 Assunto: Complete com a DocuSign: Termo de Contrato 140\_2023 para assinar.pdf  
 Envelope fonte:  
 Documentar páginas: 36  
 Certificar páginas: 2  
 Assinatura guiada: Ativado  
 Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado  
 Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Status: Concluído

Remetente do envelope:  
 Jessé de Jesus Carvalho  
 AV ENG LUIZ CARLOS BERRINI, 105 - ANDAR 9  
 -TORRE BERRINE ONE  
 São Paulo, SP 04571-010  
 jesse.carvalho@hexagon.com  
 Endereço IP: 191.233.143.16

**Rastreamento de registros**

Status: Original  
 11/09/2023 11:19:55  
 Portador: Jessé de Jesus Carvalho  
 jesse.carvalho@hexagon.com

Local: DocuSign

**Eventos do signatário**

Antonio Sergio Nunes  
 sergio.nunes@hexagon.com  
 Senior Vice President  
 Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma), Certificado Digital

**Detalhes do provedor de assinatura:**

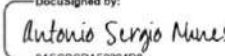
Tipo de assinatura: ICP Smart Card  
 Emissor da assinatura: AC SOLUTI Multipla v5  
 CPF do signatário: 11606314840  
 Cargo do Signatário: Vice Presidente

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**  
 Não oferecido através do DocuSign

Jessé de Jesus Carvalho  
 jesse.carvalho@hexagon.com  
 Gerente de Contratos

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

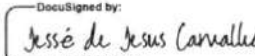
**Assinatura**

DocuSigned by:  
  
 9AECDCDAF0204D8...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado  
 Usando endereço IP: 187.72.13.125

**Registro de hora e data**

Enviado: 11/09/2023 11:24:55  
 Visualizado: 11/09/2023 16:23:26  
 Assinado: 11/09/2023 16:28:48

DocuSigned by:  
  
 C13AA8A0CD4B4A...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado  
 Usando endereço IP: 191.233.143.16

Enviado: 11/09/2023 11:24:55  
 Visualizado: 11/09/2023 11:25:19  
 Assinado: 11/09/2023 11:25:35

**Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:**  
 Não oferecido através do DocuSign

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Vitória Maciel vitoria.maciel@hexagon.com ORDER PROCESSING & MAINTENANCE REN Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma) Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:	Copiado	Enviado: 11/09/2023 11:24:55

Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Não oferecido através do DocuSign		

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

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

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	11/09/2023 11:24:55
Envelope atualizado	Segurança verificada	11/09/2023 11:38:20
Entrega certificada	Segurança verificada	11/09/2023 11:25:19
Assinatura concluída	Segurança verificada	11/09/2023 11:25:35
Concluído	Segurança verificada	11/09/2023 16:28:49

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