

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PRJ#4.072.415

Pelo presente instrumento particular e, na melhor forma de direito, as partes:

CONTRATANTE: INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH
CNPJ/MF: 18.972.378/0009-70
Endereço: Avenida V-5, s/nº, Qd. A, Área Lt. 001-E, Sala 01, Cidade Vera Cruz,
CEP 74.936-600, Aparecida de Goiânia/GO.

CONTRATADA: DIGISYSTEM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS LTDA.
CNPJ/MF: 01.936.069/0001-94
Endereço: Avenida Paulista, nº 1159, 1º andar, salas 101 a 109, Cerqueira Cesar,
São Paulo/SP, CEP 01311-200.

Resolvem as partes aditar o contrato de prestação de serviços entre elas firmado em 09/06/2021, mediante as seguintes cláusulas e condições, as quais reciprocamente estipulam, aceitam e outorgam, a saber:

CLÁUSULA PRIMEIRA

No presente Termo Aditivo fica estipulado e acordado entre as Partes que será incluído ao contrato principal a Proposta Técnica e Comercial PRJ#4.953.959 datada de 16/06/2021, cujo objeto é a Adição de horas de suporte, que, devidamente rubricada pelas PARTES, passa a integrar o presente Aditivo como seu ANEXO I.

CLAUSULA SEGUNDA

Demais cláusulas não inseridas no presente documento, tais como, mas não se limitando, ao escopo de serviços, forma de pagamento, vigência, rescisão, entre outras, estão descritas na Proposta Técnica e Comercial PRJ#4.953.959, que se torna parte inseparável deste Aditivo, consequentemente do seu contrato principal.

CLAUSULA TERCEIRA

Permanecem em vigor e inalteradas as demais cláusulas e condições, não contempladas no presente instrumento.

E, por estarem assim contratadas assinam o presente aditivo em 02 (duas) vias de igual forma e teor, na presença das duas testemunhas abaixo qualificadas e assinadas.

São Paulo/SP, 02 de julho de 2021.

**INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO
HOSPITALAR - IBGH**

**DIGISYSTEM SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
LTDA.**

Testemunhas:

1.

2.

Nome:

RG:

Nome:

RG:

Av. Paulista, 1159 - 1º Andar
Bela Vista - São Paulo/SP
CEP: 01311-200

+55 11 3528-3000
www.digisystem.com.br



PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

PRJ#4.953.959

INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH

4953959 - DIGI| SUSTENTAÇÃO| IBGH

Distribuição Externa. As informações contidas neste documento competem à DIGISYSTEM e a Contratante, e não devem ser utilizadas para nenhuma finalidade, além do propósito da execução deste trabalho, sem o consentimento de ambas as partes. Este documento original (no todo ou em parte) não pode ser reproduzido ou fornecido a terceiros ou ao público sem a prévia permissão explicitamente escrita pela DIGISYSTEM.

1. RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

São Paulo, 16/06/2021

Cliente

**INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO
HOSPITALAR - IBGH**

Contato

Douglas Ferreira

Responsável Comercial

Arthur Grandi - E-mail: arthur.grandi@digisystem.com.br

Gestor de Contas

Responsável Operacional

Daniel Rocha - E-mail: daniel.rocha@digisystem.com.br

Diretor de Serviços

(11) 3528-3000

2. SOBRE A DIGISYSTEM

A DIGISYSTEM É UMA EMPRESA COM 28 ANOS DE EXPERIÊNCIA, MAIS DE 300 CLIENTES, 600 COLABORADORES E ATUAÇÃO NOS ESTADOS DE SP, RJ, BA, CE, MA, AM, PI, PR, SC e RS.

A Digisystem, entende os problemas dos clientes e propõe soluções de tecnologias avançadas através dos serviços de:



2.1. A Tecnologia como Solução

A tecnologia proposta pela Digisystem é uma solução de negócios capaz de:

- Aumentar a capacidade de reter e captar clientes;
- Atender rapidamente milhões de clientes ao mesmo tempo;
- Obter informações importantes de sua operação;
- Evitar erros manuais;
- Aumentar a qualidade do atendimento aos seus clientes;
- Permitir acesso a informações e a possibilidade de ação em qualquer hora de qualquer lugar, com segurança e rapidez.

2.2. Especializados na transformação do seu segmento

Com soluções voltadas para diversos segmentos, a Digisystem é o seu melhor parceiro da jornada de transformação digital oferecendo soluções de negócios, consultoria, processos, ERP, gestão de dados, monitoramento, e tecnologias avançadas como: cloud, inteligência artificial e internet das coisas.

Possui atendimento em Soluções inovadoras para área da saúde com Inteligência Artificial, Infraestrutura de TI, Desenvolvimento de Projetos e Sistemas, Modelagem e Automatização em Processos, Segurança da informação (LGPD) e Alocação de profissionais, com o intuito de maximizar os resultados e agregar valor aos negócios de nossos clientes.

Segmentos:

- Educação

- Governo
- Indústria
- Saúde
- Serviços Financeiros
- Utilities
- Varejo

Nosso compromisso é oferecer a INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH produtos e serviços com qualidade e eficiência, agregando valor ao negócio do Cliente.

3. APLICAÇÃO TASY

3.1. Atualizações

A Philips disponibiliza atualizações do Tasy regularmente e, como parte dos princípios de Governança e Boas Práticas, é recomendado ao cliente manter o sistema atualizado para minimizar riscos na operação através da constante evolução da ferramenta e correções de erros previamente identificados.

A Digisystem irá estabelecer um calendário de atualização de versões do Tasy junto ao cliente e, nos períodos acordados, realizar a atualização da aplicação orientando o cliente quanto às ações necessárias que são de sua responsabilidade.

O fluxo a ser aplicado para atualização de versões e aplicação:



Eventuais problemas e dificuldades enfrentadas no processo de validação serão tratados pela equipe da Digisystem diretamente com a Philips, não existindo necessidade de interação do cliente.

Nossa trajetória nos trouxe grande experiência e habilidade para lidar com as práticas de Compliance empregadas atualmente pelo mercado, estabelecendo assim maior segurança e controle aos ambientes.

Esta proposta contempla toda a coordenação das ações no sentido de revisar todo o processo de Compliance do ambiente Tasy, eventualmente sugerindo ajustes e organizando a aplicação dos

mesmos se aprovados pelo cliente.

4. AMBIENTE

4.1. Suporte

A Digisystem será o ponto focal de contato do cliente para todos os assuntos relacionados à infraestrutura contemplada na solução, interagindo diretamente com os fornecedores de solução deste projeto.

Abaixo apresentamos as responsabilidades da Digisystem para este item:

Responsabilidades	
Administração do Ambiente	Efetuar o entendimento de eventuais problemas e buscar a causa-raiz junto aos fornecedores envolvidos no projeto;
	Organizar as ações de solução e detalhar ao cliente, sempre que solicitado, a causa-raiz do problema e todo o plano de ação para sua solução, inclusive realizando apresentações periódicas com o status dos trabalhos;
	Promover e organizar a interação direta entre todos envolvidos em determinado assunto, incluindo profissionais do Cliente e fornecedores externos quando houver;
	Tomar as ações necessárias para manutenção no ritmo dos trabalhos estabelecendo, monitorando e cobrando prazos e ações combinadas com os envolvidos;

5.2. Suporte - Gestão de Incidentes

O processo de Gerenciamento de Incidentes tem como missão restaurar os serviços o mais rápido possível com o mínimo de interrupção, minimizando os impactos negativos nas áreas de negócio.

O Gerenciamento de Incidentes contempla as seguintes atividades:

ITIL	Serviço	Atividades
------	---------	------------

Gerenciamento de Incidentes	Entendimento do Chamado	<ul style="list-style-type: none"> Efetuar o entendimento do chamado eventualmente esclarecendo dúvidas diretamente com o solicitante
	Solução de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> Identificar e comunicar, conforme processo de escalonamento, em casos de incidentes críticos. Validar a classificação dos chamados encaminhados para o segundo nível (recategorização). Se necessário, buscar informações complementares sobre o incidente com o primeiro nível e / ou usuário. Solução de incidentes que impactam o funcionamento dos sistemas, processos e operação. Isso pode se dar de forma definitiva ou, em um primeiro momento, através de uma solução de contorno. A solução pode envolver processos de recuperação (restore) de banco de dados e de aplicações. As correções podem envolver aplicações de patches e/ou de alterações de dados. Interagir com outros fornecedores para atendimento de chamados em conjunto.

- **Tempo de resposta:**
 - É o período decorrido entre a abertura de um chamado junto à Digisystem até o início de atuação da equipe de suporte.
- **Tempo de Solução:**
 - É o período decorrido do início do atendimento do chamado até a solução do mesmo através de correção definitiva ou de solução de contorno, descontando eventuais tempos de atuação da Digisystem ou outros fornecedores, cuja gerência está além da nossa autonomia ou responsabilidade.

Cada chamado será classificado de acordo com um nível de severidade pré-determinado. As severidades aplicam-se apenas à Gestão de Incidentes e, nesta proposta, são divididas entre Incidentes Críticos e Incidentes Comuns

- **Incidente Crítico**
 - Incidente grave que acarreta em indisponibilidade parcial ou total dos componentes suportados em ambiente de produção.
- **Incidente Comum**
 - Incidente que provoca falhas de aspectos não críticos nos componentes suportados em ambientes de produção, ou qualquer outro tipo de falha em ambientes não produtivos, ou ainda incidente que provoca uma perturbação na operação dos componentes, porém sem impedir sua utilização.

5.3. SLA

O SLA foi elaborado com base nas características e premissas descritas ao longo desta proposta e conforme nossa experiência de atendimento. O diagrama abaixo indica as metas a serem atingidas:

Tipo de Atendimento	Incidente Crítico	Incidente Comum	Requisições
Tempo para Início do Atendimento (SLA de Resposta)	até 30 minutos	até 4 horas úteis	até 8 horas úteis
Tempo para Solução definitiva ou de contorno (SLA de Solução)	até 2 horas úteis	até 16 horas úteis	até 40 horas úteis
Margem Garantida	95%	90%	95%

5.4. Horário de Atendimento

O Horário de Atendimento consiste no período em que os serviços serão prestados e no qual serão considerados os níveis de serviços (SLA):

Horário de Atendimento para Incidentes	24 horas por dia
Horário de Atendimento para Requisições	Segunda à Sexta das 9:00 às 18:00 horas

5. CONDIÇÕES COMERCIAIS

5.1. Sustentação de Ambiente

A administração do ambiente é constituído de:

- Monitoramento 24x7x365 dos itens de infraestrutura sustentados.
- Central de atendimento 24x7 disponível ao cliente para resolução de incidentes de ambiente de produção.
- Acesso do cliente ao dashboard de status do ambiente e dos serviços.
- Aplicação das melhores práticas do ITIL na gestão de eventos com profissionais certificados
- Atuação técnica seguindo as melhores práticas de mercado.
- Aplicação de ferramenta da Digisystem para monitoramento e gestão dos incidentes e base de conhecimento.
- Assessment do ambiente produtivo do cliente, no início da operação, com emissão de relatório de análise e recomendação de ações de adequação e melhorias.
- Análise, diagnóstico e tratamento de incidentes e requisições identificados no ambiente.
- Gestão de mudanças integradas às demandas de requisições e incidentes.
- Acionamentos, chamados e acompanhamento junto aos fabricantes ou fornecedores envolvidos na solução de um incidente ou requisição na camada de infraestrutura;
- Administração do ambiente Tasy na camada de infraestrutura (inclusive com abertura de chamados na Philips e acompanhamento da evolução deles);
- Elaboração do backup do banco de dados (não contempla o armazenamento ou licenças, podendo ser orçado a parte em cloud);
- Atualizações de versões do Tasy (sob demanda) – Desde que o cliente não esteja com 10 versões em atraso.
- Replicação de bases (exemplos: copiar a base de produção para base de homologação ou teste atualizando a massa de dados);
- Apoio a carga de dados do sistema. Destacamos que o desenvolvimento da carga de dados é realizado pelo cliente e pela Consultoria de Implantação do Tasy. A equipe da Digisystem de infraestrutura e sustentação apoia o que for necessário, porém, não desenvolvemos scripts de carga ou qualquer customização de massa de dados.
- Análise continuada de performance de ambiente de banco de dados;
- Análise continuada de performance de aplicação;

Item	Franquia de Horas	Valor Hora	Valor Total Mensal
------	-------------------	------------	--------------------

Sustentação de Ambiente(Franquia de Horas)	12	R\$ 208,00	R\$ 2.496,00
TOTAL	12		R\$ 2.496,00

Item	Valor Hora
Sustentação de Ambientes (Hora Adicional)	R\$ 245,00

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- Os valores estão expressos em reais (R\$);
- Todos os impostos já estão inclusos nos valores unitários;
- Os preços são válidos apenas para as quantidades descritas e específicos para esta proposta;
- O faturamento em qualquer modalidade ocorrerá mensalmente sempre no dia 10 de cada mês;
- O prazo estabelecido para o pagamento das Notas Fiscais/Notas de débito é de 10 dias úteis a partir da data de recebimento do documento pelo cliente.

8. PREMISSAS GERAIS

8.1. Recrutamento de profissionais

O Cliente e a Digisystem comprometem-se a não recrutar, sem a prévia anuência da outra parte, ainda que por interposta pessoa, qualquer profissional, ex-profissional e/ou subcontratados das mesmas, constantes ou não dos anexos que virão a ser firmados por força deste Instrumento, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, durante a vigência deste e pelo prazo mínimo de 24 meses a contar da sua rescisão, qualquer que seja a causa desta.

O descumprimento do item anterior caracterizará trabalhos referentes a serviços de Hunter (busca e indicação de profissionais para contratação pelo Cliente e dará ensejo à cobrança, por parte da empresa que cedeu o profissional em face a outra, de valor líquido, certo e exigível referente a três vezes o custo total de cada profissional recrutado.

8.2. Vigência e Recisão

As partes concordam e reconhecem, ainda, que para a execução dos Serviços ora contratados a Digisystem poderá se utilizar dos seus sócios, seus próprios funcionários ou ainda de profissionais de empresas subcontratadas, sem prejuízo da sua responsabilidade perante a Contratante pela conclusão e qualidade dos serviços.

O presente CONTRATO terá início na data de sua assinatura e vigorará por um período mínimo de 12 meses, após esse período, será renovado automaticamente, por prazo indeterminado.

As PARTES poderão após o prazo indicado anteriormente, rescindir o CONTRATO a qualquer tempo e sem ônus, mediante notificação prévia de 90 (noventa) dias. Caso seja rescindido antes do prazo previsto no a CONTRATANTE terá que arcar com a multa prevista em contrato.

8.3. Aviso Legal

O conteúdo deste estudo orçamentário destina-se exclusivamente ao cliente, não devendo ser revelado fora de sua organização. Não pode ser duplicado, usado ou publicado, no todo ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de avaliação do mesmo.

Quaisquer alterações que venham a ser feitas no conteúdo das informações fornecidas, bem como de quaisquer documentos que afetem, direta ou indiretamente, as premissas aqui referidas e definidas, implicarão em revisão das condições estudo orçamentário pela Digisystem neste material.

8.4. Atestado de execução de serviço

A DIGISYSTEM desde já solicita que ao término do projeto seja emitido um documento de atestado de execução de serviço, bem como autorização para que este venha a ser utilizado em concorrências públicas e/ou utilizado para divulgação como um caso de sucesso, em mídia, em nossa web site ou em alternativas de divulgação que a DIGISYSTEM entenda como positiva, desde que não fira quaisquer interesses de ambas as partes.

8.5. Termo de Confidencialidade

A DIGISYSTEM garante que utiliza padrões mundiais de ética profissional e confidencialidade, portanto não divulgará qualquer informação interna do CLIENTE que venha a conhecer durante a vigência da prestação de serviços, sendo que qualquer divulgação só será feita com o consentimento por escrito da mesma.

Por parte do CLIENTE, os dados desta proposta não devem ser revelados, duplicados ou usados no todo ou em parte, para qualquer fim que não seja a avaliação da mesma.

Os preços e as informações desta proposta devem ser tratados como confidenciais e segredos comerciais da DIGISYSTEM e não devem ser usadas ou reveladas sem permissão da mesma, inclusive pelos funcionários do CLIENTE, seus gerentes, agentes ou contratados, diretamente relacionados ou não com a avaliação desta proposta, aos quais também se aplicam as restrições de uso deste documento.

9. TERMO DE ACEITE

Nos prazos acima mencionados, caso a Contratante manifeste sua concordância com o inteiro teor do presente, deve seguir os seguintes passos:

Envio da aceitação assinada e rubricada em todas as páginas ou resposta do e-mail enviado, contendo o arquivo da proposta (.pdf) anexo;

Após este procedimento a DIGISYSTEM e a CONTRATANTE, disponibilizará o contrato com os prazos informados de acordo com o escopo e com a quantidade de licenças contratadas (se for o caso) e desta forma, reitera os valores da presente negociação:

Item	Franquia de Horas	Valor Hora	Valor Total Mensal
Sustentação de Ambiente(Franquia de Horas)	12	R\$ 208,00	R\$ 2.496,00
TOTAL	12		R\$ 2.496,00

Item	Valor Hora
Sustentação de Ambientes (Hora Adicional)	R\$ 245,00

Data do
aceite: _____

Atenciosamente,

Digisystem Serviços Especializados Ltda.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO
HOSPITALAR - IBGH

Arthur Grandi
Comercial - Saúde

arthur.grandi@digisystem.com.br






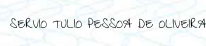





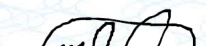
Primeiro Termo Aditivo ao Contrato PRJ4 072 415 - DIGISYSTEM e IBGH pdf

Código do documento 897b8069-b461-47ca-a0c3-485f4f6d61db

Anexo: 2970_0_INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH (1).pdf



Assinaturas

- | | | |
|---|--|---|
|  | Éverton Diemes Gonçalves Correia
everton.correia@ibgh.org.br
Assinou como testemunha |  |
|  | Kaio Sergio Ribeiro dos Santos
kaio.ribeiro@ibgh.org.br
Assinou como testemunha |  |
|  | SERVIO TULIO PESSOA DE OLIVEIRA
servio.oliveira@ibgh.org.br
Assinou como parte |  |
|  | Mendel Sanger
mendel.sanger@digisystem.com.br
Assinou como testemunha |  |
|  | Leandro Gomes de Souza
leandro.gsouza@digisystem.com.br
Aprovou |  |
|  | Marcos Antonio Perez
marcos@digisystem.com.br
Assinou como parte |  |

Eventos do documento

02 Jul 2021, 16:11:40

Documento número 897b8069-b461-47ca-a0c3-485f4f6d61db **criado** por LEANDRO GOMES DE SOUZA (Conta 6a328cb2-7b32-4ffb-b12c-8410dad5e70e). Email :leandro.gsouza@digisystem.com.br. - DATE_ATOM: 2021-07-02T16:11:40-03:00

02 Jul 2021, 16:21:08

Lista de assinatura **iniciada** por LEANDRO GOMES DE SOUZA (Conta 6a328cb2-7b32-4ffb-b12c-8410dad5e70e). Email: leandro.gsouza@digisystem.com.br. - DATE_ATOM: 2021-07-02T16:21:08-03:00

02 Jul 2021, 16:30:19

ÉVERTON DIEMES GONÇALVES CORREIA **Assinou como testemunha** - Email: everton.correia@ibgh.org.br - IP: 179.255.92.156 (179-255-92-156.user3p.brasiltelecom.net.br porta: 2216) - Documento de identificação informado: 753.162.181-91 - DATE_ATOM: 2021-07-02T16:30:19-03:00

02 Jul 2021, 16:32:46

KAIO SERGIO RIBEIRO DOS SANTOS **Assinou como testemunha** - Email: kaio.ribeiro@ibgh.org.br - IP: 179.255.92.156 (179-255-92-156.user3p.brasiltelecom.net.br porta: 24874) - [Geolocalização: -16.745404399999998 -49.2739155](#) - Documento de identificação informado: 992.647.811-53 - DATE_ATOM: 2021-07-02T16:32:46-03:00

05 Jul 2021, 10:49:08

SERVIO TULIO PESSOA DE OLIVEIRA **Assinou como parte** - Email: servio.oliveira@ibgh.org.br - IP: 179.255.92.156 (179-255-92-156.user3p.brasiltelecom.net.br porta: 23788) - [Geolocalização: -16.7353467248047 -49.264539347822435](#) - Documento de identificação informado: 412.155.751-49 - DATE_ATOM: 2021-07-05T10:49:08-03:00

05 Jul 2021, 19:11:51

MENDEL SANGER **Assinou como testemunha** - Email: mendel.sanger@digisystem.com.br - IP: 190.60.212.51 (51.212.60.190.static.host.ifxnetworks.com porta: 57752) - Documento de identificação informado: 103.017.338-99 - DATE_ATOM: 2021-07-05T19:11:51-03:00

06 Jul 2021, 09:42:08

LEANDRO GOMES DE SOUZA **Aprovou** (Conta 6a328cb2-7b32-4ffb-b12c-8410dad5e70e) - Email: leandro.gsouza@digisystem.com.br - IP: 191.13.56.187 (191-13-56-187.user.vivozap.com.br porta: 25464) - Documento de identificação informado: 270.048.008-22 - DATE_ATOM: 2021-07-06T09:42:08-03:00

07 Jul 2021, 09:12:34

MARCOS ANTONIO PEREZ **Assinou como parte** (Conta 7205fd21-0da8-4e8e-85a1-95d06c87b1fd) - Email: marcos@digisystem.com.br - IP: 179.111.123.117 (179-111-123-117.dsl.telesp.net.br porta: 11016) - [Geolocalização: -23.4941955 -46.6201985](#) - Documento de identificação informado: 144.058.438-99 - DATE_ATOM: 2021-07-07T09:12:34-03:00

Hash do documento original

(SHA256):99ef1378433374fc93357001b39ad01ccdf7759b1d0d20db3fcbcb127e446a6e
(SHA512):01c6612bf9f09a4836272101e3f12ae86f4f44ca4c3e1eb0faaa09c96b5c95f4e0a0fe1e901d28e85e7111d5f24207e67c32a78ff6b05281b9653fba05098344

Hash dos documentos anexos

Nome: 2970_0_INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH (1).pdf
(SHA256):1c451c87454fdc196f097b10da7854ee5eae51c26dbda3359d0a3588ac06cf82
(SHA512):255d841edd77bbafb28f7100d77c4eb70876ba736f63d06289546a110cebd0fb845f145f75df76dcc65f24375300e01f4dd7fb3d6a091483aa48c825e9fcb909

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign