



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
PRODAM-SP S/A – DRD II  
AV. FRANCISCO MATARAZZO, 1500 – ED. LOS ANGELES

**Contrato:** CO-14.10/13

**Contratada:** CTIS Tecnologia S/A

**CNPJ:** 01.644.731.0001-32

**ORDEM DE SERVIÇO 019/2014: GH - AHM – AGHU: Serviço de Sustentação, Evolução de Aplicações e Solicitação de Informações (Setembro a Dezembro de 2014)**

OS nº: 019 / 2014	CTIS.019-2014: GH - AHM - AGHU: Pacote de Sustentação (Setembro a Dezembro de 2014)		Data:	01/09/2014
Data de Início O.S:	01/09/2014	Data Estimada de Término O.S:		31/12/2014
Área Requisitante:	GRS – Gerência de Processos de Saúde			
Projetos:	GH - AHM - AGHU (Manutenções Corretivas, Evolutivas e Solicitações de Informações)			

A presente ordem de serviço é emitida em conformidade com a **cláusula II – Subcláusula Segunda** do Contrato **PRODAM CO-14.10/13**, cujo objeto é a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, NA MODALIDADE FÁBRICA DE SOFTWARE DIMENSIONADAS PELA MÉTRICA DE PONTOS DE FUNÇÃO**, firmado entre a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo e a empresa CTIS – Tecnologia S/A.

**1. Identificação do objeto:** Atendimento de demandas de sustentação (Manutenção Corretiva, Evolutivas e Solicitação de Informações) para o sistema - AGHU - Aplicação de Gestão para Hospitais Universitários.

**2. Atividades a serem executadas:**

As atividades são executadas mediante abertura de "demandas", as quais são classificadas, conforme tipos abaixo definidos:

**Sustentação de Aplicações:**

Forma de suporte que atende a demandas classificadas como "Corretivas". É o serviço que, sendo alvo de níveis de serviço, é responsável pelo atendimento ágil e pronto das aplicações da instituição, visando restabelecer os serviços o quanto antes.

**Evolução de Aplicações:**

Forma de suporte que atende a demandas classificadas como "Evolutivas". É o serviço que, sendo alvo de níveis de serviço diferenciados, [é responsável por implementações que visam evoluir as aplicações já existentes.

**Solicitação de Informações:**

Forma de suporte responsável por prover ao usuário informações necessárias para o seu trabalho ou na requisição de documentação de sistemas.



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
PRODAM-SP S/A – DRD II  
AV. FRANCISCO MATARAZZO, 1500 – ED. LOS ANGELES

**Contrato:** CO-14.10/13

**Contratada:** CTIS Tecnologia S/A

**CNPJ:** 01.644.731.0001-32

**3. Local de execução:** CTIS

**4. Quadro de gestores e responsáveis:**

**PRODAM**

Gestor	Alfredo S. Machado Jr
Gestor da demanda (O.S.)	Alexandre Centini
Gerente de projetos	Sergio Rogério de Barros

**CTIS**

Gerente de projetos	Lucas Ricardo Mendes de Souza
Gerente de Fabrica de Software - SP	Lucas Ricardo Mendes de Souza

**5. Descrição do serviço:**

Prestação de serviços de suporte necessário para o manutenção do funcionamento correto da aplicação AGHU - Aplicação de Gestão de Hospitais Universitários.

**6. Detalhamento da ordem de serviço:**

**Valor Unitário do Ponto de Função:** R\$ 835,00

**Valor unitário da UST =** R\$ 167,00 (20% do Ponto de Função)

Diretoria	Projeto / Serviço	Fase	Quantidade de PF	Valor PF	Valor Total
DRDII	Sustentação de Aplicações	Sustentação	400	R\$ 835,00	R\$ 334.000,00
DRDII	Evolução de Aplicações	Sustentação	400	R\$ 835,00	R\$ 334.000,00
DRDII	Solicitação de Informações	Sustentação	200	R\$ 835,00	R\$ 167.000,00
Total			1000	R\$ 835,00	R\$ 835.000,00 *

\* Os lançamentos de faturamento serão realizados mensalmente, com a contabilização dos volumes de serviços realizados e a sua equivalência em Pontos de Função para abater do saldo definido nesta OS.

\* Os volumes informados nesta OS representam uma estimativa de volume de "Demandas", para fins de orçamento e provisionamento.



## 7. Justificativa para execução de serviço:

Contratação de serviços de sustentação a ser realizado por Fábrica Externa, por equipe que já possui conhecimento da aplicação que será atendida, de forma alinhada com a estratégia definida no projeto GH-AHM.

## 8. Entregáveis:

Código Fonte	Teste Unitário e Relatório	Termo de aceite
Casos de Teste	Manual de Instalação	Status Report (semanal)
Roteiro de Testes	Manual do Usuário	Cronograma (semanal)
Massa de Testes	Evidências de Testes e Defeitos	Scripts de banco e dados de solicitações de informações
Plano de Testes	Relatório final de Testes	

### Outros documentos previstos:

- Relatório mensal das Demandas atendidas (Mensal)
- Cronograma atualizado (semanal)
- Planilha de contagem de pontos de função

## 9. Premissas:

- 9.1. Os Pontos de Função estabelecidos nesta OS foram calculados com base na estimativa de "Demandas" que serão encaminhadas para serem atendidas pela Fábrica de Software Externa.
- 9.2. Os pagamentos serão liberados após a emissão de relatório de demandas atendidas, onde a volumetria será utilizada para cálculo do valor em função da classificação.

## 10. Garantias:

- 10.1. A CTIS garantirá os serviços prestados por 6 (seis) meses, contados a partir do momento que o software receber o aceite do Gestor da Demanda da Prodram.
- 10.2. Nos casos em que o acordado não for executado, sanções administrativas poderão ser aplicadas pela contratante na contratada ou pela contratante na contratada.





EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
PRODAM-SP S/A – DRD II  
AV. FRANCISCO MATARAZZO, 1500 – ED. LOS ANGELES

**Contrato:** CO-14.10/13

**Contratada:** CTIS Tecnologia S/A

**CNPJ:** 01.644.731.0001-32

## 11. Condições Gerais:

11.1. A Prodram não realizará ou implantará quaisquer alterações nos serviços descritos nesta Ordem de Serviço, a menos que tais alterações e quaisquer ajustes de custos tenham sido previamente acordados por escrito entre a CTIS e Prodram.

11.2. Para cumprimento desta ORDEM DE SERVIÇO deverão ser observadas todas as condições estabelecidas no termo de contrato **PRODAM CO-14.10/13**.

E por estarem justas e de comum acordo, as partes firmam a presente Ordem de Serviço em 02 (duas) vias originais de igual teor, para os mesmos efeitos.

De acordo,

Data: 01 / 09 /2014

Data: 01 / 09 /2014

Alexandre Centini  
Gestor da Demanda  
GRS - PRODAM

Alfredo Sobreira Machado Jr.  
Gestor do Contrato  
GRP - PRODAM

Lucas Ricardo Mendes de Souza  
Gerente de Fábrica  
CTIS

Luiz Cassio Aguiar Becker  
Diretor DRD II  
PRODAM

      /      /        
Aprovação em conselho: