

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CONTRATO HMV
NÚMERO 036/2016

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO – HOSPITAL MESTRE VITALINO, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **10.583.920/0008-00**, com sede na **ROD BR 104, 756**, Bairro: **LUIZ GONZAGA**, Cep: **55.015-901**, Caruaru/PE, neste ato representada, nos termos do seu Contrato Social, pelo Representante Legal Sr. GIL MENDONÇA BRASILEIRO, CPF nº 122.850.644-20, doravante simplesmente denominada **Contratante**.

ADVISERSIT SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA., com sede Rua JOSE MARIA, 76 – ARTUR LUNDGREN I – Paulista/PE - CEP **53.417-350**, inscrita no CNPJ sob o nº **10.891.998/0001-15**, neste ato por seu representante Paulo André Rios e Silva, portador da cédula de identidade RG nº 2505096 SSP/PE e do CPF nº 459.450.804-97, doravante denominada **CONTRATADA**.

CLÁUSULA 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1.1. A **CONTRATADA** concorda em prestar serviços de suporte, monitoramento e administração de banco de dados Oracle, com um pacote mensal de 10 Horas, em regime de 24 x 7 (para chamadas de severidade 01, conforme tabela de **SLA**).
- 1.2. Contrato de suporte e monitoramento REMOTO de Bancos de dados Oracle no modelo de banco de horas não cumulativas, com franquia mensal de 10 horas. Após o limite de horas contratadas, será cobrado um acréscimo de R\$ 120,00 por hora trabalhada em horário comercial e de R\$ 145,00 por hora trabalhada fora do horário comercial, em finais de semana e/ou feriados. As seguintes atividades estão dentro do escopo do contrato de suporte e monitoramento.
- 1.3. Os atendimentos normais serão realizados no horário comercial, das **8h00 às 18h00**, de segunda a sexta e fora do horário comercial, conforme agenda previamente acordada entre as partes.
- 1.4. Todos os chamados possuem um grau de severidade que determina o tempo máximo para a sua conclusão;
- 1.5. As seguintes atividades serão prestadas:
 - 1.5.1. **Monitoramento e Gerenciamento de Banco de Dados Oracle**
 - 1.5.2. a. Monitoramento de Recursos do Oracle (Tablesapces, Recovery Area, etc);
 - 1.5.3. b. Manutenções Programadas (Upgrades, Aplicação de Patches, Manutenção de Índices);
 - 1.5.4. c. Análise de Desempenho e Tuning de Banco de Dados;
 - 1.5.5. d. Gerenciamento de Crescimento dos Bancos de Dados Oracle ;
 - 1.5.6. e. Gerenciamento de Política de Backup e Recovery;
 - 1.5.7. f. Plataforma de monitoramento em tempo Real 24/7 com envio de alertas via e-mail;
 - 1.5.8. g. Implantação do backup Oracle Cloud como cortesia. Com versão do banco atualizada e o link de internet favorável, fornecido pela Contratante.
 - 1.5.9. **Alertas via e-mail ou SMS:**
 - Avisos de serviços ou servidores inoperantes;
 - Avisos de capacidade em estado de atenção e críticos.

1.5.10. Monitoramento de Servidores:

- Monitoramento de disponibilidade 24x07 de servidores Oracle ;
- Monitoramento de capacidade de servidores Oracle (Estados de atenção e crítico);
- Monitoramento de banco de dados.

1.5.11. Suporte técnico para o banco de dados Oracle , 24x07, via telefone ou remoto:

- Soluções de problemas nos casos de banco de dados Oracle inoperante, com a performance prejudicada ou com o funcionamento comprometido.

1.5.12. Cumprir com as métricas estabelecidas no acordo de nível de serviço (SLA) previsto neste aditivo.

CLÁUSULA 2 – ÁREAS FORA DO ESCOPO

2.1- Estão fora do escopo todos os serviços não incluídos de forma explícita neste aditivo, incluindo os seguintes itens::

- **Serviços de consultoria e de projeto.**

CLÁUSULA 3 – PREMISSAS

3.1- Para realização destes serviços será necessário ter:

- Acesso Remoto via VPN com as devidas senhas e autorizações de acesso aos servidores e sistemas estabelecidos.
 - Os logins de acesso deverão ter os privilégios necessários para administração dos bancos de dados e dos servidores onde estão estes bancos
- Disponibilidade de acesso às instalações de forma ágil, quando necessário;
- Conectividade do nosso Sistema de Monitoramento com os servidores a serem monitorados;
- Disponibilidade da equipe de infraestrutura da **CONTRATANTE** para prover as informações necessárias durante as fases estabelecidas de levantamento e também para executar ações corretivas e preventivas que fizerem necessárias para um perfeito monitoramento e sustentação dos bancos de dados.

CLÁUSULA 4 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1- Designar profissionais com reconhecida e certificada competência técnica para prestar o atendimento adequado à necessidade de cada chamado;

4.2- Cumprir com as métricas estabelecidas no acordo de nível de serviço (**SLA**) previsto neste aditivo;

4.3- Efetuar as pesquisas necessárias para o encaminhamento e resolução dos problemas de suporte reportados pelo **CONTRATANTE**, escalando-os adequadamente dentro da estrutura de suporte do fabricante do produto ou tecnologia de acordo com a conveniência e necessidade;

4.4- Comunicar imediatamente ao **CONTRATANTE** a incidência de qualquer evento que afete, mesmo que de maneira aparentemente superficial, o andamento das atividades;

4.5- Utilização de melhores práticas para o desenvolvimento das atividades contratadas.

CLÁUSULA 5 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1- Definir e comunicar quem serão os interlocutores com poder de decisão para acompanhar o desenvolvimento das atividades do **CONTRATADO** na condução das atividades;

5.2- Fornecer todas as informações que forem necessárias e pertinentes ao ambiente técnico e suas relações com os ambientes externos, permitindo o adequado planejamento das atividades;

5.3- Adquirir e licenciar os softwares que estão em uso ou porventura sejam recomendados ao ambiente técnico e suas relações com os ambientes externos, permitindo o adequado planejamento das atividades;

5.4- Executar prontamente todas as ações preventivas e corretivas porventura solicitadas pelo Analista de Suporte. Em caso de não cumprimento e considerando o acordo de nível de serviço, o **CONTRATADO** poderá tratar estes chamados como severidade 4 – **Baixa**;

5.5- Efetuar cópias de segurança de todas as informações e softwares que mantiver no seu ambiente técnico envolvido pelos serviços de suporte de modo que na ocorrência de eventuais problemas, os mesmos possam ser restaurados as condições originais.

5.6- Fornecer link de internet favorável para implantação do backup Oracle Cloud.

CLÁUSULA 6 – ATENDIMENTO DAS OCORRÊNCIAS

6.1- Os atendimentos serão sempre remotos, salvo quando houver problemas de conexão ou quando houver necessidade de ir ao site do cliente.

6.2- Em caso de necessidade de atendimento local:

- O atendimento local será prestado pelos analistas nas instalações físicas do cliente ou onde este indicar;
- O cliente deverá fornecer uma conta e senha de acesso à sua rede local com privilégios de administração, sendo responsável pela troca da senha após a utilização por parte dos analistas;
- O cliente deverá manter um profissional de tecnologia da informação em suas instalações físicas durante as operações para acompanhar o processo de suporte;
- As visitas técnicas decorrentes de chamados preventivos deverão ser agendadas por e-mail e preferencialmente com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- As horas serão contabilizadas desde o início do deslocamento do analista das instalações da **CONTRATADA** até o site do cliente. Para efeito de SLA, o ticket será colocado em "suspensão" até que o analista chegue ao local de atendimento.

7.3- Fora do horário de atendimento normal haverá um esquema de plantão onde os profissionais ficarão de sobreaviso, podendo ser contatados via telefone, e irão atuar na resolução de problemas de severidade 01, que ocasiona a indisponibilidade do ambiente de produção segundo a tabela de **SLA** que encontra-se no final do documento.

CLÁUSULA 7 – CONTABILIZAÇÃO DAS HORAS MENSAIS

7.1- Esta contabilização será feita Mensalmente, com a emissão de um relatório que será extraído do Sistema de Service Desk da **CONTRATADA**, no total de 8 horas mensais contratada, com todos os chamados que foram fechados na semana para o aceite do cliente.

7.2- Este relatório será enviado ao cliente para um aceite formal, pois as horas adicionais efetuadas (as que excederem ao limite do pacote de horas contratado ou feitas fora do horário comercial) serão faturadas no final do mês, de acordo com a tabela de horas extras contido neste aditivo.

CLÁUSULA 8 – SISTEMA DE SERVICE DESK

8.1- Para que seja possível centralizar a abertura de chamados e fazer os respectivos acompanhamentos, a **CONTRATADA** disponibilizará acesso ao cliente de uma ferramenta que irá administrar todos os chamados, sejam feitos pelo cliente ou abertos automaticamente pelo processo de monitoramento.

8.2- O site do Sistema de Service Desk é solicitado enviando email para chamado@grupoadvit.com.br.

8.3- Nela ficarão registrados os horários, bem como o andamento e poderão ser consultados a qualquer momento pelo cliente, via internet.

8.4- É através desta ferramenta que serão registradas as horas consumidas pelo cliente nos diversos chamados.

CLÁUSULA 9 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

9.1- Na tabela abaixo estão descritas as severidades que podem ser aplicados aos chamados de acordo com o tipo de evento ocorrido. Para cada severidade existe uma **SLA** para atendimento e para a resolução do chamado.

#	Severidade	Tipo de Evento	SLA	Alvo
1	Crítico	1- Ambiente de banco de dados de produção indisponível	Início do atendimento: 2h Solução definitiva: 4h	90%
2	Alto	1- Ambiente de banco de dados de homologação ou desenvolvimento indisponível 2- Incidentes que degradem a performance causando a paralisação parcial do ambiente de banco de dados de produção	Início do atendimento: 4h Solução definitiva: 10h	90%
3	Médio	1- Incidentes que degradem a performance causando a paralisação parcial do ambiente de banco de dados de homologação ou desenvolvimento	Início do atendimento: 4h Solução definitiva: 24h	90%
4	Baixo	1- Incidentes que podem ser resolvidos no próximo ciclo de manutenção programada 2- Consultas	Início do atendimento: 4h Solução definitiva: 72h	90%

9.2- Todos os chamados abertos deverão ter um nível de severidade. Este nível de severidade é que irá determinar a **SLA** para o atendimento a este chamado e qual a previsão de término do chamado.

9.3- O analista responsável pelo atendimento poderá mudar a severidade em comum acordo com o cliente, caso ele entenda que a mesma não esteja compatível com aquela a que foi atribuída.

9.4- Os eventos críticos ocorridos nos ambientes de produção terão severidade 01 ou 02. Caso o ambiente de produção esteja totalmente indisponível a severidade é 01.

9.5- Nos chamados de severidades 02, 03 e 04, o tempo do chamado, para efeito de **SLA**, só será contabilizado dentro do horário comercial.

9.6- Somente os chamados de severidade 1 serão atendidos no regime 24 x 7, enquanto os chamados das severidades 02, 03 e 04 serão atendidos no horário comercial.

9.7- Se, no decorrer do chamado, existir algum procedimento a ser feito por uma equipe do cliente ou de terceiros, o tempo da **SLA** será congelado até que esta equipe intermediária finalize suas atividades.

CLÁUSULA 10 – PROFISSIONAIS ALOCADOS

10.1- Para atendimento dos serviços contratados, o **CONTRATANTE** terá à disposição, um profissional com as competências e habilidades necessárias ao desenvolvimento das atividades, objeto deste **ADITIVO**.

CLÁUSULA 11 – CONDIÇÕES COMERCIAIS

11.1- O investimento previsto é de **R\$ 790,00** (Setecentos e Noventa Reais), com a alocação do profissional com o perfil acima relacionado para a execução das tarefas descritas no escopo deste aditivo, durante o horário comercial (segunda à sexta-feira, de **8h00** as **18h00**, respeitando o limite de horas do pacote contratado).

11.2- Fora deste horário, um profissional ficará de sobreaviso, podendo ser acionado por telefone, para atender aos chamados de severidade 01 (indisponibilidade do ambiente de produção).

11.3- O faturamento dos serviços será efetuado mensalmente, com a emissão da nota fiscal feita no primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

11.4- Todo e qualquer tributo incidente sobre a prestação dos serviços, inclusive o ISS, será suportado pela **CONTRATADA**.

11.5- O reajuste da mensalidade será anual e de acordo com o IGP-M

CLÁUSULA 12 - CRONOGRAMA DE PAGAMENTO

12.1- O cronograma de pagamento para cobrir o valor de nossos serviços será realizado em faturas mensais enquanto durarem o projeto até o dia 10 do mês seguinte.

12.2- O pagamento dos **SERVIÇOS** será realizado através de emissão de cheque nominal ou transferência eletrônica pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.

12.3- O não cumprimento da previsão de pagamento contida no caput desta cláusula, sujeitará a **CONTRATANTE** ao pagamento do devido, devidamente atualizado pela variação do **IGP-M** da **FGV**, apurada entre a data de vencimento da obrigação até o efetivo pagamento.

12.4- Obriga-se a **CONTRATANTE** a fornecer e permitir acesso a todas as informações pertinentes e necessárias ao bom andamento dos serviços a serem desenvolvidas pela **CONTRATADA** no que se referem aos processos administrativos, assim como quaisquer outras informações que tão-somente digam respeito às atividades da **CONTRATADA**.

12.5- Obriga-se a **CONTRATANTE** a reajustar anualmente o contrato de acordo com **IGP-M** da **FGV**.

Cláusula 13 – Validade do Contrato

13.1-Esse contrato tem validade de 14/02/2022 ate 13/02/2023. Aceitando sua renovação automática por ambas as partes após o termino do período.

E, assim, por estarem assim justas e contratadas, firmam as partes o presente em três vias de igual teor e forma, na presença das duas testemunhas abaixo qualificadas, obrigando-se por seus sucessores.

Recife (PE), 14 de Fevereiro de 2022.



HOSPITAL DO TRICENTENÁRIO – HOSPITAL MESTRE VITALINO
Sr. GIL MENDONÇA BRASILEIRO



ADVISERSIT SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.
Paulo André Rios e Silva

Testemunhas:



NOME: PAULO EDSON D. N. de BARROS
RG: 3008274 SSP/PE
CPF: 652.618.444-87



NOME: GILBERTO ARAUJO BARROS
RG: 3257284 SSP/PE
CPF: 695.497.824-04