

## Contrato de Manutenção

Manutenção em ambiente de rede Microsoft

Hospital e Maternidade Santa Maria

CLAYMORE  SOLUTIONS

## Sumário

1.	<i>Objeto do Contrato</i> .....	3
2.	<i>Características do Contrato de Manutenção</i> .....	3
2.1	<i>Duração do Contrato e Datas Especiais</i> .....	3
3.	<i>Solução Proposta</i> .....	4
3.1	<i>Escopo</i> .....	4
3.2	<i>Solução Técnica</i> .....	4
4.	<i>Compromissos e Responsabilidades</i> .....	4
4.1	<i>Compromissos e Responsabilidades da Contratada</i> .....	5
4.2	<i>Compromissos e Responsabilidades do Contratante</i> .....	5
5.	<i>Período de Vigência do Contrato</i> .....	5
6.	<i>Mudanças no Escopo do Projeto Descrito Neste Contrato</i> .....	5
7.	<i>Condições Comerciais</i> .....	6
8.	<i>Rescisão</i> .....	6
9.	<i>Reajuste</i> .....	7
10.	<i>Disposições Finais</i> .....	7
11.	<i>Manifestação do Consentimento e Firmamento do Contrato</i> .....	8

**1. OBJETO DO CONTRATO**

DE UM LADO:

Instituto Social Das Medianeiras da Paz (Hospital e Maternidade Santa Maria), pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Vereador Jose Barreto de Alencar 450 - Centro, CEP 56280-000 - Araripina-PE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.739.225/0001-18, representada pela sócia-presidente, Sra. LUCIA BARBOSA DE OLIVEIRA, brasileira, inscrita no CPF/ME sob o no 222.532.463-87, doravante denominada CONTRATANTE.

DO OUTRO LADO:

JOSE PAULO C DA SILVA ME, com escritório virtual na Rua da Aurora, nº 295 sl 502 cxps 803, Ed. São Cristóvão CEP 50050-000, Boa Vista, Recife/PE, inscrito no CNPJ sob N° 20.278.964/0001-03 e Inscrição Estadual de N° 515.370-0 doravante denominado CONTRATADA, sendo referenciada neste documento pelo nome-fantasia "Claymore".

**2. CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE MANUTENÇÃO**

O contrato tem como foco garantir o atendimento e procurar oferecer a melhor solução para atender as necessidades do negócio identificadas em análise técnica realizada pelo técnico da Claymore. O ambiente sob escopo deste instrumento é o Hospital Regional Fernandes Bezerra (referenciado no texto como "HRFB"). As necessidades e regras de negócio estão listadas na Tabela 1.

ID	Necessidade de Negócio
[RNEG001]	Garantir o funcionamento adequado dos serviços de AD, DHCP e DNS distribuídos entre os 02 (dois) servidores Microsoft Windows Server 2008 do HRFB através de manutenção executada remotamente, e manutenção lógica do SO do servidor HRFB03 (stand-by do Oracle)
[RNEG002]	Atender presencialmente caso o atendimento remoto esteja indisponível ou não seja suficiente para sanar o problema.

Tabela 1

**2.1 DURAÇÃO DO CONTRATO E DATAS ESPECIAIS**

O contrato de manutenção tem a duração de 01 (um) ano, sendo renovado automaticamente em caso de ausência de manifestação contrarária.

Em casos de atendimento emergencial, a Claymore compromete-se em realizar o atendimento o mais rápido possível, dentro do horário comercial, realizando-o remotamente em período inferior a 08 (oito) horas, procurando efetuar-lo imediatamente assim que registrada a solicitação.



### 3. SOLUÇÃO PROPOSTA

#### 3.1 ESCOPO

Os seguintes requisitos técnicos serão contemplados no contrato, referentes à rede do HRFB:

- Acompanhamento de atualizações de Controladores de Domínio (servidores Microsoft)
- Manutenção do AD e serviços críticos de rede (DNS, DHCP, TS, Replicação e Autenticação)
- Atendimento remoto o HRFB em caso de problemas ou dificuldades encontrados nos servidores Microsoft.
- Manutenção do sistema operacional em 3 servidores HP Proliant
- Auxílio na manutenção dos sistemas de terceiros implementados nos servidores (com interação com os fornecedores)
- Manutenção de ambiente Microsoft em VMs com função de servidor fornecidos pelo ambiente nativo dos Windows Servers
- Auxílio no fornecimento de informações e interação com fornecedores de soluções para o ambiente computacional
- Viabilizar migrações de softwares e sistemas
- Facilitar implantação de novas tecnologias e acompanhar de implantação de novos sistemas
- Atendimento remoto ao HRFB em caso de problemas ou dificuldades encontradas nos servidores Microsoft
- Manutenção lógica de unidade de armazenamento de rede NAS
- Atendimento das 6:00 às 20:00 para demandas não-críticas
- Atendimento 24/7 para demandas urgentes (indisponibilidade de recursos especificados neste escopo)

#### 3.2 SOLUÇÃO TÉCNICA

Todos os requisitos técnicos serão abordados pelo técnico Paulo Carielo, certificado pela Microsoft em Administração e Engenharia de Redes (MCSA e MCSE), com o auxílio de outros profissionais contratados pela Claymore, proporcionando soluções seguras baseadas nas melhores práticas conhecidas e metodologias atuais disponíveis no mercado.

Para a realização das atividades propostas no tópico 3.1 deste documento, está previsto (mas não limitado a) acessos remotos aos servidores da HRFB através de conexão segura e criptografada via Internet utilizando VPN ou software de acesso remoto Take Control, ferramenta contratada pela Claymore.

Se for identificada a necessidade de aquisição de algum equipamento ou software, esta será informada imediatamente ao responsável técnico da HRFB para que seja analisado e viabilizado, de forma a permitir a continuidade do serviço.

### 4. COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES

Esta seção apresenta os compromissos e responsabilidades das partes envolvidas: Claymore e HRFB. É importante ressaltar que o não cumprimento de qualquer um dos compromissos e responsabilidades acordadas pode acarretar impactos na manutenção.

#### 4.1 COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Com objetivo de garantir a execução adequada do projeto, os compromissos e responsabilidades da Claymore são:

- Alocação do capital humano necessário para o fornecimento de informações e recursos, de acordo com a exigência do projeto.
- Disponibilidade garantida para realização de trabalhos em períodos fora do horário comercial, desde que definido o período com o mínimo de 48h de antecedência (valor por hora de atendimento fora do horário comercial: R\$ 100,00).
- A cobrança dos atendimentos realizados fora do horário comercial será realizada através de boleto e NF à parte da cobrança recorrente, referente ao mês de sua execução, devidamente discriminado no campo de descrição da NF.

#### 4.2 COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

Com objetivo de garantir a execução adequada dos serviços de manutenção, os compromissos e responsabilidades do cliente são:

- Disponibilização acesso às instalações para o ambiente de implantação de recursos.
- Disponibilização da pessoa responsável pelo chamado para o acompanhamento do atendimento, visando possibilitar a manutenção.
- Permitir acesso à documentação da rede e servidores;
- Aquisição de recursos de hardware, software, licenças, e outros requerimentos críticos a fim de atender as necessidades do escopo.
- Em caso de viagens, o cliente deverá disponibilizar transporte de ida e volta, e a estadia para o técnico, durante o período do atendimento externo. O período de atendimento será referente à diária em que ocorrer atuação técnica do funcionário da Claymore.
- O contratante está ciente da necessidade de backups mantidos em ambiente seguro e com contingência fora das premissas da empresa (exemplo: backup em nuvem, site externo, etc). É necessário que disponibilize recursos para backup local e a Claymore sugere que seja realizado o backup diário em nuvem, de forma a prevenir a indisponibilidade dos dados da empresa em caso de perdas de dados de qualquer natureza.

#### 5. PERÍODO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

**Início: 01/11/2020**

**A renovar em: 01/11/2021**

*O contrato será renovado automaticamente por mais um ano, caso o cliente ou a Claymore não manifeste antecipadamente qualquer alteração para o escopo ou valor do contrato.*

#### 6. MUDANÇAS NO ESCOPO DO PROJETO DESCRITO NESTE CONTRATO

Sempre que seja necessária a introdução de alterações em relação às informações descritas neste documento, durante a execução do projeto que se originará com base neste contrato, os seguintes itens devem ser seguidos:

- Toda solicitação de mudança ao escopo do contrato sendo solicitada pela HRFB deverá ser documentada por este e enviada ao responsável pelo contrato de manutenção da Claymore ([carielo@claymore.com.br](mailto:carielo@claymore.com.br) ou [paulo@carielo.org](mailto:paulo@carielo.org))
- Um documento contendo a descrição da solicitação de mudança deve ser assinado pelo responsável da Claymore e da HRFB, formalizando assim a solicitação;
- A Claymore avaliará o impacto da mudança no cronograma e no custo do serviço e submeterá à aprovação da HRFB as novas condições contratuais para a continuidade dos trabalhos. Uma vez aprovadas, será elaborado o Termo Aditivo correspondente;
- A Claymore iniciará a execução da mudança assim que concluídos os ajustes contratuais.

## 7. CONDIÇÕES COMERCIAIS

O valor do contrato é composto pelos recursos especificados no escopo do mesmo, e estão descritos detalhadamente na Tabela 3.

Item	Período	Valor Unit. (R\$)
Manutenção referente ao escopo definido no item 3.1 da presente proposta (Valor fixo mensal)	mensal	1250,00

Tabela 3

O pagamento deverá acontecer até o quinto dia útil de cada mês (ou em data fixa previamente combinada entre departamento financeiro do cliente e a Claymore), mediante cobrança realizada por boleto bancário emitido pela Claymore Solutions (razão social: José Paulo C. da Silva – ME), juntamente com a respectiva NFSE, a serem enviados por e-mail para o departamento financeiro da Contratada ao final do mês de atividades.

Ao efetuar o pagamento, a Contratada deverá enviar comprovante da operação para o e-mail [financeiro@claymore.com.br](mailto:financeiro@claymore.com.br).

Em caso de atraso do pagamento, a Contratante deverá informar à Contratada com antecedência de forma a evitar cobrança de multas/juros. Caso não haja comunicação prévia referente a atrasos, será cobrada uma multa de 2% do valor do contrato, acrescidos de 0,5% do valor do contrato por dia de atraso.

## 8. RESCISÃO

É assegurada às partes a rescisão amigável do presente contrato a qualquer momento, mediante aviso prévio e escrito, desde que notificado formalmente com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não sendo devidas multas ou indenizações, desde que quitadas as pendências financeiras existentes.

Deve ser salientado que o pagamento relativo à prestação de serviço será devido de forma pró-rata ou proporcional, em caso de fracionamento ou período inferior 30 (trinta) dias do mês vigente.

Descumpridos, pelas partes, quaisquer de seus deveres ou obrigações, ter-se-á a rescisão automática deste instrumento, sem prejuízo de eventual apuração de perdas e danos decorrente do ato levado a efeito pela parte infratora.

## 9. REAJUSTE

O valor do contrato será reajustado anualmente a cada renovação contratual, tendo como base, os índices previstos e acumulados no período anual do pelo IGPM da FGV ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada, até o primeiro dia anterior ao pagamento de todos os valores devidos. Ocorrendo alguma mudança no âmbito governamental, todos os valores agregados ao serviço (bem como o próprio serviço), serão revistos pelas partes. Tal reajuste ocorrerá independentemente de aviso ou interpelação judicial prévia, e vigorará entre as partes, no primeiro dia útil subsequente à ocorrência do mesmo.

Em caso de necessidades técnicas que excedam o escopo do contrato, será gerado um aditivo contratual para cobrir os recursos ou serviços adicionais.

## 10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este contrato e os respectivos documentos referenciados, e entregues ao cliente, constituem o acordo completo relativo ao projeto, objeto deste contrato, e substituem quaisquer comunicações prévias, verbais ou escritas. A assinatura desta proposta pelo cliente representa total aceitação dos termos e condições constantes nos citados documentos.

Por sua vez, o presente contrato reveste-se de força vinculante, nos termos do Art. 427 do Código Civil Brasileiro com as ressalvas que especifica, bem como, nos termos regulamentares do Código de Defesa do Consumidor no que se refere à qualidade, a garantia e a responsabilidade pela prestação de serviço e fornecimento ou venda de bens.

As cláusulas e condições existentes neste instrumento particular serão obrigatórias para as partes envolvidas, reputando-se celebrado o contrato, nas mesmas condições ora propostas pela proponente a Vossa Senhoria, após a manifestação do consentimento mútuo declarado, e assinado no item 14 do presente instrumento.

O contrato será considerado firmado no lugar em que foi proposto, nos termos do Art. 435 do Código Civil Brasileiro.

Com a aceitação da proposta e início da execução dos serviços surge o dever recíproco de cumprimento das obrigações avençadas.

Se a parte que deu as arras ou sinal (oblato ou adquirente do serviço) não cumprir com as obrigações estabelecidas nesta proposta poderá o proponente se desincumbir do cumprimento de sua obrigação (prestação do serviço), retendo-as (as arras ou sinal) e levantando/retirando da sede da adquirente, se for o caso, o material, equipamento, programa ou software que porventura tiver instalado em terminais de computador.

Caso o proponente seja o responsável pelo inadimplemento do que foi ora firmado nesta proposta deverá ressarcir o adquirente do serviço das arras ou sinal recebido, devidamente atualizados monetariamente acrescidos de juros.

As condições estabelecidas neste item estão de acordo com o previsto no Art. 418 do Código Civil Brasileiro.

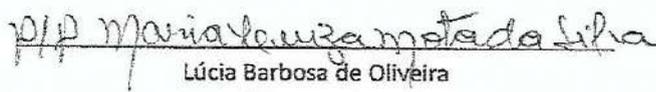
Tratando-se de declaração receptícia de vontade, dirigida pelo ora proponente: a aceitação de Vossa Senhoria é vinculativa às condições ora propostas.

#### 11. MANIFESTAÇÃO DO CONSENTIMENTO E FIRMAMENTO DO CONTRATO

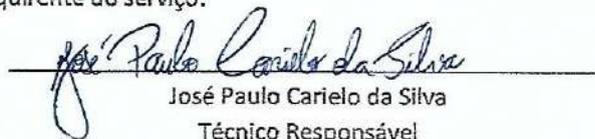
Por tanto, diante dos termos e condições ora apresentadas pleiteia-se que Vossa Senhoria – na condição de representante legal do Hospital e Maternidade Santa Maria, CNPJ 10.739.225/0001-18 (aceitante do contrato) ou pessoa física individual (se for o caso) – venha manifestar, o interesse (de forma expressa) sobre o contrato acima firmado, ciente está da obrigatoriedade recíproca, tanto no que se refere ao adimplemento das obrigações financeiras, como também na execução do objeto estipulado pelo proponente, independentemente da confecção e subscrição de contrato futuro que poderá surgir para efeito de formalização.

Recife, 31 de Março de 2021

CIENTE E DE ACORDO,

  
Lúcia Barbosa de Oliveira  
Sócia-Presidente

Representante legal do adquirente do serviço:

  
José Paulo Carielo da Silva  
Técnico Responsável

Representante legal da prestadora do serviço CLAYMORE SOLUTIONS - PROPONENTE

TESTEMUNHAS:

a) 

CPF/MF 030.857.754-89

Identidade 5079283

b) 

CPF/MF 696.972.484-00

Identidade 1440695-88