

Contrato

Suporte em ambiente de TI

Instituto Social Das Medianeiras da Paz
HOSPITAL REGIONAL FERNANDO BEZERRA



OKAT SERVIÇOS - SUPORTE TÉCNICO

Sumário

1	DO OBJETO DO CONTRATO	3
2	DAS CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE MANUTENÇÃO	3
3	DOS COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES.....	3
3.1	COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.....	3
3.2	COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE.....	4
3.3	PREMISSAS SOBRE DIREITOS DA CONTRATANTE E CONTRATADA	4
4	DO ESCOPO	5
5	DOS VALORES.....	5
6	DA RESCISÃO.....	5
7	DO REAJUSTE	6
8	DA CONFIDENCIALIDADE.....	6
9	DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.....	7
10	DO SLA.....	8
11	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	8
12	DO FORO	9
13	DAS MANIFESTAÇÃO DO CONSENTIMENTO E FIRMAMENTO DO CONTRATO	10

1 DO OBJETO DO CONTRATO

DE UM LADO:

Instituto Social Das Medianeiras da Paz (aqui representando o HOSPITAL REGIONAL FERNANDO BEZERRA (HRFB), inscrito no CNPJ 10.739.225/0018 66), pessoa jurídica de direito privado, com sede na **R TEOBALDO GOMES TORRES 510** - Centro, CEP 56280-000 - Araripina-PE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.739.225/0001-18, representada pela sócia-presidente, Sra. **Maria Auxiliadora de Menezes**, brasileira, inscrita no CPF/ME sob o nº (será preenchido na assinatura, doravante denominada CONTRATANTE.

DO OUTRO LADO:

OKAT serviços, microempreendedor Individual, com escritório virtual na Rua Abelardo, 45, Graças, Recife, PE, CEP 52.050-310, Caixa Postal Nº 808, inscrito no CNPJ/MEI sob nº 48.315.968/0001-33, neste ato representada por Ruan Okat De Oliveira Silva, brasileiro, solteiro, microempreendedor Individual, inscrito no CPF sob o nº 119.683.054-16, portador da Cédula de Identidade RG nº 9619877 SDS/PE, doravante denominada CONTRATADA.

2 DAS CARACTERÍSTICAS DO CONTRATO DE MANUTENÇÃO

- i. O Contrato tem por objeto a prestação de serviços suporte a ambiente de rede Microsoft, segurança de rede e Firewall, pela CONTRATADA à CONTRATANTE, tendo como foco prover a máxima disponibilidade dos serviços de rede conforme escopo definido neste instrumento. O escopo dos serviços incluídos no objeto do presente Contrato está disposto, cumulativamente, no item 4.
- ii. A prestação do serviço será contratada em regime pós-pago, com prazo determinado de 12 (doze) meses, contados a partir da 01 de janeiro de 2025, sem compromisso de renovação automática entre as partes, salvo disposição contrária expressa em outro documento que substitua ou anule este contrato. Ao final do prazo de 12 (doze) meses, o contrato poderá ser renovado por meio de termo aditivo assinado pelas partes. Caso a CONTRATANTE deseje cancelar o serviço contratado, deverá comunicar à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para que sejam suspensas quaisquer cobranças futuras relacionadas aos serviços previstos neste instrumento.

3 DOS COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES

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

3.1 COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

- i. Manter em dia toda documentação referente à regularidade fiscal e licenças específicas em relação à execução do objeto do Contrato;
- ii. Prestar todos os esclarecimentos e documentos sempre que solicitados pela CONTRATANTE, seja sobre regularidade fiscal no âmbito federal, estadual e municipal, seja sobre regularidade da licença de funcionamento ou, ainda, regularidade das obrigações trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA perante seus funcionários;

- iii. Prestar os Serviços, por sua iniciativa, quando se fizer necessário e, também, por solicitação do CONTRATANTE, neste caso, no período previamente agendado conforme natureza e complexidade do caso;
- iv. Guardar sigilo profissional e observar os princípios de ordem ética e moral, respondendo diretamente, se por sua culpa, perante o CONTRATANTE pela divulgação indevida, de informações ou documentos fornecidos pelo CONTRATANTE, na prestação de serviços de suporte a servidores, previsto neste instrumento;
- v. Não se pronunciar em nome do CONTRATANTE ou fornecer informações sobre os serviços sob seu patrocínio, salvo mediante autorização prévia ou solicitação judicial;
- vi. Fornecer suporte técnico ao CONTRATANTE, consistente de informações de configuração dos serviços de rede disponíveis no ambiente de TI da contratante;
- vii. O suporte será prestado por telefone, acesso remoto e e-mail. Informações para contato estão informadas neste objeto;

3.2 COMPROMISSOS E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

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

- i. Fornecer todos os subsídios necessários ao desempenho da atividade contratada, encaminhar toda a documentação e informações necessárias para a execução dos serviços contratados.
- ii. A utilização lícita do serviço, sendo vedada a utilização do mesmo para fins de transferência e armazenamento de dados ilegais.
- iii. Responsabilizar-se pelo uso e distribuição das chaves criptografadas e senhas de acesso aos serviços de rede e transmissão de arquivos de dados eletrônicos, de forma segura e confidencial.
- iv. Efetuar o pagamento mensalmente, de acordo com o estabelecido no Contrato;
- v. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

3.3 PREMISSAS SOBRE DIREITOS DA CONTRATANTE E CONTRATADA

- i. A CONTRATADA declara ter obtido todas as licenças necessárias e garante que a prestação dos Serviços, no todo ou em parte, não viola direitos de quaisquer terceiros, incluindo, mas não se limitando aos direitos de propriedade intelectual sobre eventuais soluções utilizadas para prestação dos Serviços, de seus colaboradores e quaisquer Terceiros, bem como quaisquer direitos da personalidade, como, por exemplo, o direito à reputação, honra, imagem, privacidade e dados pessoais.
- ii. A CONTRATADA reconhece ainda que quaisquer informações da CONTRATANTE ou fornecidas pela CONTRATANTE para execução do presente Contrato, incluindo, mas não se limitando a Informações Confidenciais, permanecerão de propriedade exclusiva da CONTRATANTE. Nada neste Contrato poderá ser interpretado como uma cessão ou licença de uso das informações da CONTRATANTE pela CONTRATADA.
- iii. A cessão, transferência, distribuição, cópia ou outorga de acesso ou uso de informações ou propriedade intelectual, incluindo Informações Confidenciais, da CONTRATANTE, CONTRATADA ou de terceiros a uma das partes vinculado, sem sua autorização prévia e expressa, será considerada infração aos direitos da podendo a PARTE inocente optar pela rescisão imediata do presente Contrato e às penalidades constantes da legislação vigente, incluindo a Lei de Direitos Autorais (Lei nº 9.610/98) e o art. 209 (repressão à concorrência desleal) da Lei da Propriedade Industrial (Lei nº 9.279/96), conforme o caso.

4 DO ESCOPO

O valor do Contrato é composto pelos recursos especificados no escopo do mesmo (item 4), com custos descritos detalhadamente na item 5.

- I. Acompanhamento de atualizações de Controladores de Domínio (servidores Microsoft)
- II. Manutenção do AD e serviços críticos de rede (DNS, DHCP, TS, Replicação e Autenticação)
- III. Atendimento remoto ao HDM em caso de problemas ou dificuldades encontrados nos servidores Microsoft.
- IV. Manutenção do sistema operacional Linux ou Windows Server em até 3 servidores HP / DELL
- V. Manutenção de ambiente Microsoft em VMs com função de servidor fornecidos pelo ambiente nativo dos Windows Servers
- VI. Auxílio no fornecimento de informações e interação com fornecedores de soluções para o ambiente computacional
- VII. Viabilizar migrações de softwares e sistemas
- VIII. Facilitar implantação de novas tecnologias e acompanhar de implantação de novos sistemas
- IX. Sugestão de melhorias para o ambiente tecnológico, incluindo serviços em nuvem e soluções profissionais disponíveis no mercado

5 DOS VALORES

- i. O custo referente ao que se descreve no presente instrumento dar-se-á no valor de R\$ 1319,95 (mil trezentos e dezenove reais e 95 centavos) mensal com finalidade de fornecer serviços conforme o descrito na cláusula 4.
- ii. O pagamento deverá acontecer até o quinto dia útil de cada mês, subsequente ao vencido, mediante cobrança realizada por boleto bancário emitido pela CONTRATADA, juntamente com a respectiva NFSE, a serem enviados por e-mail para o departamento financeiro da Contratada, ao final do mês de utilização do serviço.
- iii. Ao efetuar o pagamento, a CONTRATANTE deverá enviar comprovante da operação para o e-mail financeiro@okatsvc.com.br servindo os respectivos comprovantes de pagamento como prova da quitação para todos os fins de direito.
- iv. O contrato prevê a execução dos serviços listados sem limitar a quantidade de horas utilizadas. Destaforma, não haverá incidência de aumento imprevisto do valor do contrato em virtude dos atendimentos realizados.
- v. Será disponibilizada uma tabela de SLA no contrato, a ser combinada com o gestor da empresa. As atividades de suporte são realizadas em horário comercial.

6 DA RESCISÃO

- i. A qualquer tempo, as Partes poderão resilir o presente Contrato, sem ônus, desde que o interessado na rescisão comunique à outra parte a sua intenção, devendo fazê-lo por escrito (solicitação formal através do e-mail do contratante) e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- ii. As Partes poderão rescindir este Contrato imediatamente, na hipótese de a outra Parte inadimplir qualquer termo ou condição substancial deste Contrato e deixar de saná-lo no prazo de 10 (dez) dias contados do recebimento de notificação por e-mail ou por escrito especificando a natureza do inadimplemento, sem prejuízo da reparação dos danos decorrentes da infração contratual cometida, nos termos da legislação aplicável.
- iii. O presente Contrato poderá ser rescindido de pleno direito por qualquer das Partes, independentemente de

interpelação judicial ou extrajudicial, e sem prejuízo das perdas e danos decorrentes, nos seguintes casos: Falência, concordata, insolvência, recuperação judicial ou extrajudicial e liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA;

- iv. Cessação das atividades da CONTRATADA, inclusive por cassação ou recusa na renovação de licenças necessárias à execução de suas atividades;
- v. Prática, por uma Parte, de atos que afetem negativamente a imagem ou reputação da outra Parte. Se ocorrer este evento, a parte afetada deverá notificar a outra em um prazo de 10 (dez) dias para resolução da questão.
- vi. Infração por parte da CONTRATADA às normas e legislações aplicáveis;
- vii. Fraude ou dolo praticado e devidamente comprovado;
- viii. Transferência total ou parcial deste instrumento, a subcontratação do objeto contratual, a associação com outrem, a cisão, fusão ou incorporação que afete a boa execução deste contrato, sem prévia anuência da CONTRATANTE;
- ix. Caso seja comprovada a negligência, imperícia ou imprudência da CONTRATADA e/ou de seus funcionários na execução dos Serviços;
- x. Em casos de força maior ou eventos fortuitos, desde que comprovadamente impossibilitem a continuidade da prestação dos Serviços;
- xi. Descumprimento da Cláusula Sétima (Da Confidencialidade) e Oitava (Do Tratamento de Dados Pessoais) deste Contrato; e
- xii. Em caso de reclamações de terceiros acerca da violação de seus direitos, incluindo direitos de propriedade intelectual, relativos aos serviços prestados em razão do Contrato, no que tange aos produtos ou softwares de terceiros utilizados pela CONTRATADA para a execução de tais serviços.
- xiii. Em qualquer caso de rescisão/resilição do Contrato, a CONTRATADA se compromete a fornecer as informações e documentos necessários à continuidade dos Serviços diretamente pela CONTRATANTE ou por qualquer terceiro ou prestador de serviço por ela designado.

7 DO REAJUSTE

- i. O valor do Contrato será reajustado anualmente a cada renovação contratual, tendo como base, os índices previstos e acumulados no período anual do pelo IPCA 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.
- ii. 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.

8 DA CONFIDENCIALIDADE

- i. Cada Parte se obriga a manter em sigilo toda e qualquer informação e dados que tenham sido obtidos em razão do presente Contrato, incluindo, mas não se limitando a toda e qualquer informação de natureza técnica, operacional, comercial, financeira, jurídica e negocial da outra Parte, Dados Pessoais, informações incluídas e/ou disponibilizadas pela outra Parte, quaisquer dados relativos às atividades da outra Parte, bem como documentos, relatórios, banco de dados e resultados no âmbito da prestação dos Serviços, das quais venham a ter conhecimento ou acesso em razão deste Contrato, sejam essas informações transmitidas de forma escrita, verbal ou por qualquer meio físico ou eletrônico (as "Informações Confidenciais"),

comprometendo-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus administradores, empregados e/ou prepostos faça uso dessas informações de forma diversa à execução do objeto contratual, salvo se com prévia e expressa autorização da Parte Reveladora, conforme definição a seguir.

- ii. Cada Parte (a "Parte Receptora") reconhece, entende e concorda que todas as Informações Confidenciais a que tenha acesso durante o curso de seu relacionamento comercial com a outra Parte (a "Parte Reveladora") pertencem única e exclusivamente à Parte Reveladora e que, portanto, a Parte Receptora não tem direito ao uso das Informações Confidenciais da Parte Reveladora para outras finalidades não previstas no presente Contrato.
- iii. As Partes se obrigam a manter, e fazer com que as pessoas por elas designadas para receber as Informações Confidenciais para os fins deste Contrato mantenham, o mais absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as Informações Confidenciais que acessarem por força deste Contrato, bem como a empregar tais Informações Confidenciais exclusivamente para os fins aos quais foram divulgadas sob pena de, em não o fazendo, responderem por todas as perdas e danos sofridos pela outra Parte.
- iv. As Informações Confidenciais de propriedade de quaisquer das Partes, bem como todo material a elas relacionado (cópia ou original) terão seu uso interrompido e serão imediatamente devolvidos àquela Parte que os forneceu, quando solicitados ou em até 5 (cinco) dias após extinto o Contrato por qualquer motivo, sendo vedada a expedição de cópia, resumo, compilação, extrato, análise ou qualquer outro meio que reproduza as Informações Confidenciais.
- v. Independente de notificação ou pedido, dentro do prazo de 5 (cinco) dias de que trata o item acima, a Parte Receptora deverá ainda destruir todas as cópias das Informações Confidenciais que restarem em sua posse, quer em papel, em forma eletrônica ou outra forma, bem como outras informações acessadas para fins do presente Contrato, e certificará por escrito à Parte Reveladora que procedeu com essa destruição.
- vi. A obrigação de sigilo e confidencialidade estabelecida neste Contrato vigorará durante todo o prazo do Contrato e subsistirá pelo período de 03 (três) anos, contados da data de extinção do Contrato por qualquer motivo.
- vii. Em caso de descumprimento de quaisquer de suas obrigações previstas nesta Cláusula, a Parte violadora indenizará a outra parte por perdas e danos e lucros cessantes, assim como por eventual benefício econômico indevidamente auferido sem prejuízo de rescisão contratual, nos termos indicados neste Contrato.

9 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

- i. Para execução do presente Contrato, é possível que a CONTRATADA tenha acesso a dados pessoais coletados e armazenados pela CONTRATANTE no exercício de suas atividades ou na própria rede da CONTRATANTE, a exemplo de dados de clientes, parceiros e empregados da CONTRATANTE e/ou de quaisquer terceiros envolvidos ou que solicitem os serviços da CONTRATANTE (como RG, CPF, endereço, dados de pagamento, etc), diretamente ou por meio de documentos armazenados pela CONTRATANTE, backup de banco de dados, relatórios, resultados gerados pela exploração do sistema ou de documentos porventura apresentados para a celebração e execução deste Contrato (em conjunto, os "Dados Pessoais").
- ii. As Partes concordam que, no âmbito da execução do Contrato, a CONTRATANTE atuará como controladora dos Dados Pessoais e a CONTRATADA atuará como operadora, nos termos da legislação aplicável, somente podendo realizar o tratamento dos Dados Pessoais segundo as instruções fornecidas pela CONTRATANTE.
- iii. A CONTRATADA declara, sob as penas da lei, que, no desenvolvimento de suas atividades, cumprirá integralmente a legislação aplicável à privacidade e ao tratamento de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando à Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), empenhando-se em proceder a todo o tratamento de dados pessoais que venha a se mostrar necessário à execução do Contrato no estrito e rigoroso cumprimento da Lei, sob pena de rescisão contratual.

10 DO SLA

Para garantir a qualidade e responsividade em seus atendimentos, a Okat Serviços se compromete com os seguintes prazos de Acordo de Nível de Serviço (SLA):

Classificação	Prazo	Atividades
Emergencial	4h	Problemas críticos que afetam a operação dos sistemas, como indisponibilidade de serviços essenciais ou falhas de segurança graves
Importante	24h	Demandas que não afetam a operação dos sistemas, mas que precisam ser resolvidas em um prazo razoável, como configurações de segurança específicas ou problemas que afetam a produtividade da equipe
Rotineiro	48h	Demandas que podem ser resolvidas em um prazo mais longo, como atualizações de software, ajustes em regras de firewall e outras atividades de rotina que não afetam diretamente a operação dos sistemas

- i. O suporte técnico fica disponível durante o horário comercial (dias úteis das 8:00 às 18:00), e pode ser estendido através de um aditivo contratual.
- ii. As solicitações para atividades serão realizadas por meio de chamados que devem ser gerados através da plataforma HELPDESK, onde será gerado um ticket para os atendimentos solicitados; Em caso de urgência, a Contratante deverá informar a Contratada via canais de comunicação após a abertura do chamado.
- iii. O suporte técnico fica disponível durante o horário comercial (dias úteis das 8:00 às 18:00), e pode ser estendido através de um aditivo contratual.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- i. As Partes entendem e concordam que o Contrato é celebrado em caráter não exclusivo, sendo as Partes independentes para firmarem outros instrumentos jurídicos com terceiros para a mesma finalidade, desde que respeitadas as condições aqui expostas.
- ii. Após o encerramento do contrato, todos os dados dos backups serão removidos e completamente excluídos, de forma irreversível, assim que o distrato for formalizado assim sendo a contratada não armazenará ou manterá nem dado referente ao dados da contratante.
- iii. Os casos omissos serão resolvidos pelas Partes contratantes, de comum acordo.
- iv. Qualquer omissão ou tolerância das Partes, quanto a exigir o estrito cumprimento das cláusulas e condições do presente Contrato, ou quanto a exercer qualquer direito nele previsto, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito de exercê-lo a qualquer tempo.
- v. No caso de um tribunal ou juízo competente julgar ilegal, nula ou ineficaz qualquer estipulação deste Contrato, as previsões restantes permanecerão em plena força e vigor. Caso a estipulação ou estipulações julgadas ilegais, nulas ou ineficazes sejam de ordem a afetar substantivamente o equilíbrio das Partes perante o presente acordo, elas deverão negociar, de boa-fé, uma alternativa que, não
- vi. contendo os vícios da estipulação ou estipulações invalidadas, reflitam, na maior extensão possível, as suas intenções originárias.
- vii. Todos e quaisquer aditamentos ao presente Contrato, bem como a alteração, total ou parcial, de suas cláusulas ou condições ou, ainda, a solução de casos omissos, serão, obrigatoriamente, formalizados por escrito em termo aditivo, mediante assinatura termo aditivo por ambas as Partes.
- viii. A CONTRATADA reserva-se o direito de, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias, ajustar temporariamente a prestação de seus serviços, priorizando atendimentos de caráter essencial ou urgente.

- ix. Todos e quaisquer aditamentos ao presente Contrato, bem como a alteração, total ou parcial, de suas cláusulas ou condições ou, ainda, a solução de casos omissos, serão, obrigatoriamente, formalizados por escrito em termo aditivo, mediante assinatura termo aditivo por ambas as Partes.
- x. A contratada reserva-se o direito de, mediante aviso prévio, no período de 15 (quinze) dias, ajustar temporariamente a prestação de seus serviços, priorizando a realização apenas de atendimentos de caráter emergencial, estes estão listados na cláusula 10.
- xi. O presente instrumento passará a surtir efeitos a partir do dia 01 de janeiro de 2025, bem como o início das atividades constantes no Escopo já informado anteriormente pela CONTRATADA.

12 DO FORO

As Partes elegem o foro da Comarca de Recife/PE, para dirimir qualquer dúvida relativa ao presente Contrato, renunciando de logo a quaisquer outros por mais privilegiado que seja.



13 DAS 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 REGIONAL FERNANDO BEZERRA, através do CNPJ 10.739.225/0018 66, (aceitante do contrato) 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.

CIENTE E DE ACORDO,

Nome: _____

CPF: _____

Nome: _____

CPF: _____

Nome: Maria Luiza Mota da Silva

CPF: 556.490.095-20

Ruan Okat De Oliveira Silva
Ruan Okat De Oliveira Silva - financeiro@okatsvc.com.br
Sócio Administrador
CPF: 119.683.054-16