

Contrato nº 029/2024

CONTRATO DE HOSPEDAGEM DE AMBIENTE IN CLOUD E BANCO DE DADOS, SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DE PLATAFORMA SOULMV

a) **NOXTEC SERVIÇOS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 21.388.231/0001-94, com sede na Rua Domingos José Martins, nº 75, sala 501, Recife - PE, CEP 50.030-200, neste ato representada de acordo com seu contrato social, doravante denominado simplesmente **NOXTEC**; e

b) **INSTITUTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS - IPGSE**, inscrita no CNPJ sob nº 18.176.322/0001-51, com sede na Rua Avelino de Faria, nº 200, Setor Central, Rio Verde-GO, CEP: 75.901-140, neste ato representado na forma do seu Estatuto Social, doravante denominado simplesmente **CLIENTE**.

Pelo presente instrumento particular, as Partes acima qualificadas têm entre si justo e contratado o presente **CONTRATO DE HOSPEDAGEM DE AMBIENTE IN CLOUD E BANCO DE DADOS, SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO, SUPORTE E MANUTENÇÃO DE PLATAFORMA SOULMV**, acordando quanto às cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto o Fornecimento de Serviço de Suporte e Manutenção SOULMV Gestão Hospitalar, Suporte e Manutenção MV Gestão de Contratos, Hospedagem em Nuvem, em atendimento à POLICLÍNICA ESTADUAL DA REGIÃO SUDOESTE - QUIRINÓPOLIS/GO.

2. CLÁUSULA SEGUNDA: DO SUPORTE TÉCNICO

2.1. O serviço de suporte técnico compreende o esclarecimento de dúvidas, através de telefone, e-mail ou carta e será prestado de segunda a sexta, em horário comercial.

2.1.1. O suporte técnico será prestado em regime de plantão, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, exclusivamente para a solução de problemas que venham a inviabilizar a operacionalidade do Sistema, total ou parcialmente.

2.2. Para a validade do atendimento pelo Suporte Técnico em acordo com este Contrato, o **CLIENTE** deverá:

a) consultar a NOXTEC através das pessoas que foram treinadas para a utilização do Sistema;

b) comunicar à NOXTEC, com detalhes e precisão, a descrição dos problemas ou dúvidas relativas ao Sistema, fazendo tal comunicação por escrito quanto à relevância do problema e as circunstâncias que assim o exigirem.

2.3. O suporte da NOXTEC ocorrerá quando houver uma solicitação do **CLIENTE**, que será atendida através de orientação via telefone, correio eletrônico ou acesso remoto ao equipamento, conforme a necessidade. Em caso de acesso remoto, o **CLIENTE** fará a conexão de seu equipamento com o da NOXTEC através da Internet.

2.4. O **CLIENTE** deverá dispor de acesso via internet no equipamento do responsável pelo Sistema, que permita que seja estabelecido o atendimento pela NOXTEC via acesso remoto.

2.4.1. Sempre que necessário o **CLIENTE** solicitará suporte via acesso remoto e, para tal, deverá informar a senha de acesso atual ("Senha") para que os analistas de sistemas da NOXTEC atuem diretamente no equipamento do **CLIENTE**.

2.5. Os serviços de suporte técnico e manutenção do Sistema serão prestados de acordo com a Política de Atendimento ao **CLIENTE**, disponibilizada nos canais oficiais de comunicação

da NOXTEC, se fazendo necessária a utilização da plataforma de abertura de "Tickets" indicada pela NOXTEC.

2.6. A NOXTEC poderá subcontratar os serviços de suporte técnico juntos a outros fornecedores homologados pela NOXTEC e ou MV, cujo CLIENTE desde logo anui com essa possibilidade.

2.7. É imprescindível que conste, quando da abertura do Ticket, a descrição do problema observado, os programas envolvidos, o dia e horário de disponibilidade do equipamento e o nome do responsável pela requisição do serviço.

2.8. Não se compreende como suporte técnico e incorrerão em outros custos para o CLIENTE, que arcará com o pagamento, mediante orçamento prévio, os serviços consistentes em:

- a) Correções de erros provenientes de operação e uso indevido do Sistema;
- b) Recuperação de arquivos de dados, quando possíveis, provocados por erros de operação, falhas do equipamento, sistema operacional, instalação elétrica e erros em programas específicos do CLIENTE;
- c) Serviços de consultoria;
- d) Serviços de migração e conversão de dados de/para outros equipamentos;
- e) Serviços de treinamento;
- f) Serviços de Implantação dos Sistemas.

3. CLÁUSULA TERCEIRA: DA MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO EVOLUTIVA

3.1. Compreendem-se como Manutenção os serviços consistentes em:

- a) Manter atualizadas as funções existentes nos Sistemas com relação às variáveis normalmente alteradas por legislação ou quaisquer outras causas externas de caráter e por determinação governamental, desde que o CLIENTE comunique, por escrito, da necessidade de tais modificações, assim como envie cópia da legislação pertinente às atualizações, por ele, CLIENTE, solicitadas. A interpretação legal das normas editadas pelo governo será efetuada com base no entendimento majoritário dos usuários das soluções da fabricante do sistema, doutrinadores e jurisprudência pátria.
- b) Corrigir programas em função de detecção de erros ou aumento de segurança;
- c) Incluir novas rotinas, definidas a critério da NOXTEC, e ou da empresa fabricante MV, visando tornar os Sistemas mais abrangentes; e
- d) Distribuir periodicamente novos patches e novas Versões contendo todas as alterações realizadas.

3.2. As solicitações aprovadas serão implementadas na Versão do Sistema em desenvolvimento, sendo liberadas quando do seu lançamento, de acordo com os prazos estipulados pela NOXTEC.

3.3. Na hipótese de o CLIENTE solicitar novas funcionalidades em caráter de urgência, a NOXTEC poderá atendê-las, em prazo acordado entre as Partes, sendo estas implementadas no último patch da Versão do Sistema.

3.4. As manutenções no Sistema por força de legislação serão realizadas sempre no último patch de cada Versão, estando estas disponíveis ao CLIENTE dentro dos prazos legais estabelecidos.

3.5. O Sistema, suas atualizações e novas Versões atenderão exclusivamente às especificações referidas na sua documentação e à legislação. Necessidades específicas do CLIENTE poderão ser atendidas, caso isso seja viável tecnicamente e aceito pela NOXTEC, como Customizações, as quais serão cobradas separadamente.

3.5.1. Não serão cobradas alterações que visem:

- (i) atendimento de exigências de agências reguladoras;
- (ii) alterações na legislação federal, estadual e municipal de caráter específico, ou seja, ligadas às atividades ou a qualquer evento ou fato específico relativo ao CLIENTE, devendo este comunicar sempre as alterações legais de cunho estadual e municipal;
- (iii) alterações que visem melhorias voltadas à cumprimento da segurança da informação.

4. CLÁUSULA QUARTA: DAS RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

4.1. O CLIENTE se obriga a verificar e manter amplo controle sobre os produtos finais gerados pelo Sistema, informando, imediato no menor prazo possível, à NOXTEC, quaisquer falhas ou problemas neles verificados.

4.2. Acompanhar as novas versões dos sistemas operacionais, softwares embarcados e servidores de aplicação, quando aplicáveis, devendo contratar a manutenção junto a NOXTEC.

4.3. O CLIENTE é responsável por realizar, periodicamente, cópias de segurança (backup) dos dados, bem como pelo desempenho do banco de dados, devendo, ainda, realizar manutenções periódicas para este fim, não cabendo à NOXTEC qualquer responsabilidade pela perda de dados em função do não cumprimento dessas rotinas, salvo se a hospedagem do Sistema estiver sob a responsabilidade da NOXTEC.

5. CLÁUSULA QUINTA: DOS PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS

5.1. Serviço de Suporte e Manutenção Mensal SOULMV;

5.2. Hospedagem em Nuvem com Banco de Dados;

5.2.1. O NoxCloud é um serviço de computação em nuvem oferecido pela NOXTEC, fornecendo servidores, armazenamento, rede, aplicativos e serviços por meio de uma rede global de data centers;

5.2.2. A solução conta com tecnologia que permite o uso remoto de recursos da computação por meio da conectividade da Internet, para hospedagem dos ambientes de Produção, Simulação e Treinamento, mediante os requisitos mínimos, se adequando a projeção de crescimento da demanda de armazenamento de dados, considerando as características próprias do projeto, contemplando ainda o Licenciamento do Banco de Dados para suprir a plataforma SoulMV;

5.2.3. São requisitos de hospedagem em nuvem para atender ao projeto proposto:

5.2.3.1. Servidores de produção com 99,996% (noventa e nove vírgula novecentos e noventa e seis por cento), disponíveis, vinte e quatro horas por dia, durante todo o ano;

5.2.3.2. Servidores hospedados em Data Center com garantia; que atendem as normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701:2019;

5.2.3.3. Gestão das rotinas de backups dos sistemas hora contratados, banco de dados e aplicação / parametrização da política de cópia de segurança da empresa;

5.2.3.4. Serviço de backup incremental realizado diariamente e full mensal, com retenção de 1 ano;

5.3. Módulo Gestão de Contratos;

5.4. Escopo negativo:

5.4.1. Fornecimento de equipamentos (Hardwares);

5.4.2. Quaisquer serviços não relacionados em PROPOSTA e/ou CONTRATO, devendo estes, caso haja necessidade, serem contratados mediante solicitação/aprovação de novas PROPOSTAS COMERCIAIS.

6. CLÁUSULA SEXTA: DOS NÍVEIS DE ACORDO DE SERVIÇO (SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT)

6.1. A CONTRATADA deverá manter ativo e operacional o ambiente da solução descrita neste contrato na modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) todos os dias da semana inclusive sábado, domingos e feriados, de acordo com os seguintes níveis de serviço (SLA's) detalhados e referenciados sob a forma de nível de impacto ao ambiente de Tecnologia da Informação do CLIENTE, considerando o horário de abertura do chamado junto a CONTRATADA bem como o registro do impacto pela CONTRATANTE;

6.2. A CONTRATADA se obriga a atender aos chamados conforme os critérios abaixo estabelecidos:

I- Nível de Prioridade 1: Impacto crítico, o início do atendimento não poderá ser superior a 1 hora após a abertura de chamado e o tempo máximo para a solução será de 4 horas corridas após a abertura do chamado;

II - Nível de Prioridade 2: Impacto alto, o início do atendimento não poderá ser superior a 2 horas após a abertura de chamado e o tempo máximo para a solução será de 12 horas

corridos após a abertura do chamado;

III - Nível de Prioridade 3: Impacto médio, o início do atendimento não poderá ser superior a 4 horas após a abertura de chamado e o tempo máximo para a solução será de 48 horas corridas após a abertura do chamado;

IV - Nível de Prioridade 4: Impacto baixo, o início do atendimento não poderá ser superior a 24 horas após a abertura de chamado e o tempo máximo para a solução será efetuada nas versões seguintes (releases);

6.3. As ocorrências poderão ser atendidas remotamente, desde que observadas as regras internas para disponibilização de acesso remoto aos fornecedores e, nos atendimentos presenciais, todos os custos de pessoal e deslocamento para atender a demanda, será de responsabilidade da fornecedora da solução;

6.4. A métrica de avaliação da qualidade dos serviços prestados, tem como finalidade avaliar e fixar indicadores de medição dos níveis de serviço SLA's acordados, através dos valores mínimos aceitáveis estabelecidos conforme tabela a seguir:

NÍVEL DE PRIORIDADE	NÍVEL DE CRITICIDADE	DESCRIÇÃO DO IMPACTO	PRAZO INICIAL DO ATENDIMENTO DA DEMANDA	PRAZO FINAL PARA SOLUÇÃO DA DEMANDA
1	CRÍTICO	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade da solução.	até 1 hora	até 4 horas úteis.
2	ALTO	Degradação do ambiente de produção onde alguma função da solução está indisponível ou intermitente.	até 2 hora	até 12 horas úteis.
3	MÉDIO	Degradação do ambiente de produção, o usuário final não é afetado e, a solução apresenta algum erro de funcionamento ou divergência.	até 4 hora	até 48 horas úteis.
4	BAIXO	Manutenção corretiva ou preventiva	até 24 hora	Programação das Releases

6.5. Os chamados de Severidade CRÍTICA deverão ser iniciados em até 1 (uma) hora da sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 4 (duas) horas, podendo ser prorrogado mediante solicitação expressada com justificativa plausível explicitando motivos de não ser possível o cumprimento do prazo, contadas a partir da abertura do chamado;

6.5.1. O atendimento a chamados de Severidade CRITICA não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados;

6.6. Os chamados classificados com Severidade ALTA deverão ser iniciados em até 2 (duas) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA, a fim de aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 12 (doze) horas, podendo ser prorrogado mediante solicitação expressada com justificativa plausível explicitando motivos de não ser possível o cumprimento do prazo, contadas a partir da abertura do chamado;

6.6.1. O atendimento a chamados classificados com Severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados,

domingos e feriados;

6.7. Os chamados classificados com Severidade MÉDIA deverão ser atendidos num prazo de até 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser prorrogado mediante solicitação expressada com justificativa plausível explicitando motivos de não ser possível o cumprimento do prazo, contadas a partir da abertura do chamado;

6.7.1. O atendimento a chamados classificados com Severidade MEDIA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços, equipamentos e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados;

6.8. O término do atendimento não poderá ultrapassar o prazo estipulado para os diferentes níveis de criticidade, sem justificativa plausível explicitando motivos de não ser possível o cumprimento do prazo, contadas a partir da abertura do chamado;

6.9. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento de acordo com os prazos estipulados para o nível de criticidade. Caso a CONTRATADA não cumpra com os prazos estipulados, ela estará passível às sanções administrativas cabíveis.

7. CLÁUSULA SÉTIMA: DO PAGAMENTO

7.1. Pelos Serviços de Manutenção e Suporte ao SOULMV GESTÃO HOSPITALAR, o CLIENTE efetuará o pagamento de R\$ 13.056,40 (treze mil, cinquenta e seis reais e quarenta centavos), a ser pago mensalmente, iniciando o primeiro pagamento após 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do contrato e demais parcelas a serem pagas mensalmente durante toda vigência contratual.

7.2. Pelos Serviços de Hospedagem em Nuvem com suporte e Banco de Dados ao SOULMV GESTÃO HOSPITALAR, o CLIENTE efetuará o pagamento de R\$ 7.548,10 (sete mil, quinhentos e quarenta e oito reais e dez centavos), a ser pago mensalmente, iniciando o primeiro pagamento após 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do contrato e demais parcelas a serem pagas mensalmente durante toda vigência contratual.

7.3. Pelos Serviços de Manutenção e Suporte Mensal do Módulo de Gestão, o CLIENTE efetuará o pagamento de R\$ 2.078,51 (dois mil, setenta e oito reais e cinquenta e um centavos), a ser pago mensalmente, iniciando o primeiro pagamento após 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do contrato e demais parcelas a serem pagas mensalmente durante toda vigência contratual.

7.4. Dados para pagamento: Banco: 341 (Banco Itaú), Praça de Pagamento: Recife/PE, Agência: 9248, Conta corrente: 99836-2 ou ainda por meio do PIX: contato@noxtec.com.br.

8. CLÁUSULA OITAVA: DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÃO

8.1. O presente contrato possui vigência de 180 (cento e oitenta) dias, iniciando-se na data da sua assinatura. A partir de então, este contrato será renovado automaticamente por prazos sucessivos de igual período, salvo se qualquer uma das partes se manifestar por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes do término da vigência, informando sua intenção de não renová-lo.

8.2. As renovações automáticas deste contrato serão realizadas com base nas mesmas condições e termos estabelecidos no presente instrumento, salvo disposição em contrário acordada entre as partes contratantes.

9. CLÁUSULA NONA: DO REAJUSTE

9.1. Este contrato será reajustado anualmente, sempre na data de seu aniversário, de forma automática, pela variação acumulada dos últimos 12 (doze) meses, utilizando como base o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) ou outro que porventura venha a substituí-lo.

10. CLÁUSULA DÉCIMA: DA RESCISÃO

10.1. O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das partes, mediante

notificação a outra, por escrito, com prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvada a hipótese da parte denunciante optar por indenizar a outra do valor correspondente ao da prestação dos serviços referente ao período.

10.2. Este contrato poderá ser rescindido de forma unilateral pelo Cliente, desde que fique comprovada a má prestação dos serviços hora contratados ou ainda por não atendimento em tempo hábil, do modo que venha a trazer prejuízos ao Cliente.

10.3. Este contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes, mediante descumprimento de quaisquer das obrigações avençadas neste contrato.

10.4. Na hipótese de rescisão contratual, por falta de pagamento dos serviços contratados, poderá ser suspenso o direito de uso ou até mesmo cancelado, neste último caso, obrigando-se o Cliente a não mais utilizar o(s) Serviço(s) descrito(s) neste Contrato e eventuais termos aditivos, sob pena de infração contratual e legal, ficando sujeito às penalidades previstas na legislação.

10.5. O Cliente estará também obrigado a permitir a entrada dos técnicos da NOXTEC, quando necessário, para promover a desinstalação do(s) Sistema(s) no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, após o comunicado de rescisão por falta de pagamento, mediante agendamento prévio de no mínimo 72 (setenta e duas) horas.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DE DADOS

11.1. Conforme Termo de Transparência de Tratamento de Dados em anexo (Anexo I), na qual essa empresa, na condição de proponente dos serviços ora oferecidos, em face de sua política de transparência de tratamento de dados pessoais, compromete-se com o sigilo e proteção dos dados pessoais, em consonância com as disposições do previsto na Lei n. 13.709/18 (Lei Geral de Proteção dos Dados Pessoais) e suas respectivas alterações posteriores.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA LEI ANTICORRUPÇÃO

12.1. As PARTES declaram neste ato que conhecem e compreendem os termos da lei anticorrupção (Lei nº 12.846/2013) e demais normas regramentos correlatos, se comprometendo em seu nome e por todos aqueles que venham a agir em seu nome na execução do presente ACORDO, que não praticarão ou permitirão que se pratiquem qualquer ato que constitua violação à anticorrupção.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA ASSINATURA

13.1. As Partes e as testemunhas envolvidas neste instrumento afirmam e declaram que esse CONTRATO poderá ser assinado eletronicamente, com fundamento no Artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do Artigo 6º do Decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis, desde que firmadas pelos representantes legais das Partes.

13.2. Consigna-se no presente instrumento que a assinatura com Certificado Digital / Eletrônica tem a mesma validade jurídica de um registro e autenticação feita em cartório, seja mediante utilização de certificados e-CPF, e-CNPJ e/ou NF-e.

13.3. As Partes renunciam à possibilidade de exigir a troca, envio ou entrega das vias originais (não-eletrônicas) assinadas do instrumento, bem como renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. A NOXTEC poderá, a qualquer tempo e à sua discricção, realizar auditoria no equipamento do Cliente, com a finalidade de verificar a correta utilização do(s) Sistema(s) e demais softwares fornecidos, dentro das especificações e limites contidos neste contrato. Esta auditoria poderá ser realizada pela própria NOXTEC, através de profissionais legalmente constituídos ou remotamente, através de ferramentas de controle. Fica estabelecido entre as Partes que as auditorias realizadas "in loco" nas dependências do Cliente, deverão ser agendadas previamente com 72 (setenta e duas) horas de

000040

noxtec

antecedência.

14.2. Os dados cadastrais da NOXTEC se encontram no anexo II.

14.3. As Partes não poderão transferir, no todo ou em parte, as obrigações e direito contraídos com a adesão ao presente Contrato, seja a que título for.

14.4. O Cliente reconhece que os serviços prestados não poderão ser confundidos com cessão ou locação de mão-de-obra.

14.5. A PROPOSTA COMERCIAL é parte integrante ao contrato.

14.6. Fica eleito o foro da cidade de Recife-PE, para nele serem dirimidas todas e quaisquer questões, conflitos, dúvidas e pendências decorrentes deste instrumento.

Recife, 29 de julho de 2024.



Representante legal
CONTRATANTE
**INSTITUTO DE PLANEJAMENTO E
GESTÃO DE SERVIÇOS
ESPECIALIZADOS – IPGSE
18.176.322/0001-51**

**RAMON MEDINA
CATAO:58452419449**

Assinado de forma digital por
RAMON MEDINA
CATAO:58452419449
Dados: 2024.07.29 17:41:42 -03'00'

Ramon Medina Catão
CONTRATADA
**NOXTEC SERVIÇOS LTDA
21.388.231/0001-94**

Testemunhas:

Nome: *Leonardo Lopes de Souza*
RG: *6025876*
CPF: *03502851107*

Nome: *Manoel Maria de O. R. S. G. S. Souza*
RG: *6302979*
CPF: *703.709.021-22*