

## CONTRATO DE PRESTACAO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento, de um lado, a **ALGAR MULTIMIDIA S/A**, prestadora de serviços de telecomunicações e tecnologia da informação, inscrita no CNPJ no 04.622.116/0001-13, com sede na Rua Jose Alves Garcia, nº 415 - Mezanino, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, neste ato, por seus representantes, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, e, de outro lado, o CONTRATANTE, conforme identificado no Anexo III, celebram entre si e de comum acordo, o presente Instrumento, nos seguintes termos e condições:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES**

#### **1.1. DO OBJETO**

O serviço contratado compreende a disponibilização, pela ALGAR TELECOM, dos meios necessários para a prestação de soluções e serviços de tecnologia da informação.

#### **1.2. DAS DEFINIÇÕES:**

1.2.1. Para perfeito entendimento e interpretação deste contrato, são adotadas as seguintes definições:

a) CONTRATANTE: Pessoa física ou jurídica que, por si ou seus representantes legais, tenha contratado o SERVIÇO prestado pela CONTRATADA, tornando-se, assim, titular de direitos e sendo responsável pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas;

b) PROPOSTA COMERCIAL: É o documento proposto pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, indicando preços, prazos, serviço e outros detalhes pertinentes. Salvo se disposto contrário na PROPOSTA COMERCIAL, esta terá prazo de validade de 7 (sete) dias corridos contados da data de sua emissão;

c) SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONTRATANTE: Serviço disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento do CONTRATANTE, conforme canais de comunicação informados na proposta comercial, respectiva e anexa deste contrato;

d) SERVIÇO: É o conjunto de atividades que, de forma direta ou indireta, possibilita a oferta de telecomunicação e tecnologia da informação;

e) SOLUCAO: É o conjunto de SERVIÇOS descritos nos Anexos a este Contrato;

f) CONDIÇÃO ESPECIFICA DO SERVIÇO: É o documento vinculado a este Contrato que descreve detalhadamente o SERVIÇO contratado pelo CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1. Como condição para a prestação do SERVIÇO, o CONTRATANTE deverá atender aos requisitos técnicos eventualmente explicitados neste Contrato e Anexos.

2.1.1. Salvo disposição em contrário, será de exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE o provimento dos requisitos técnicos, arcando com os riscos e custos a ele inerentes.

2.1.2. Quando o CONTRATANTE utilizar equipamento próprio ou contratado de terceiros que não diretamente da CONTRATADA, será ele o único responsável pelos custos e necessárias manutenções preventivas/corretivas, bem como as consequências que estes equipamentos causarem direta ou indiretamente aos SERVIÇOS.

2.2. O SERVIÇO será prestado pela CONTRATADA ou por terceiros, conforme contratado pelo CONTRATANTE, ficando desde já estabelecido que a prestação do SERVIÇO terá início após a implantação do projeto, com o aceite formal do CONTRATANTE.

2.2.1. O prazo de instalação será consensado durante a fase de projeto.

2.3.1. Por características intrínsecas a Internet, não há garantias quando a origem de dados for originada em rede de terceiros.

2.4. O CONTRATANTE tem ciência que o SERVIÇO poderá ficar, eventualmente indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial) ou por outros fatores fora do controle da CONTRATADA. Interrupções do SERVIÇO, causadas, comprovadamente, pelo CONTRATANTE ou por eventos de força maior ou caso fortuito, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da CONTRATADA previstas neste contrato.

2.5. Respeitadas as restrições técnicas, o CONTRATANTE poderá ter acesso a outras facilidades e SERVIÇOS de valor adicionado. A ADESÃO a tais SERVIÇOS acessórios deve ser feita mediante nova proposta comercial encaminhada pela CONTRATADA e aceita pelo CONTRATANTE, mediante assinatura.

2.6. Caso o CONTRATANTE se recuse a receber o SERVIÇO e/ou SOLUÇÃO, sem justo motivo, após a assinatura do TERMO DE ACEITE, o CONTRATANTE deverá reembolsar todos os custos e/ou investimentos que eventualmente a CONTRATADA tenha realizado, ou pagar uma multa compensatória cujo percentual deverá estar fixado na proposta comercial e calculada sobre a média das 12 (doze) primeiras mensalidades, o que for maior e a critério da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DO PAGAMENTO, RESPECTIVAS SANÇÕES E CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

3.1 A CONTRATADA notificará o CONTRATANTE acerca da ativação do(s) Serviço(s) por meio eletrônico (*e-mail*). A notificação realizada por e-mail será encaminhada para a pessoa indicada na PROPOSTA COMERCIAL. Transcorridos 5 (cinco) dias úteis do recebimento da referida notificação, sem manifestação do CONTRATANTE, o(s) serviço(s) e solução(es) de tecnologia da informação, será(ão) considerada(os) aceita (os) pelo CONTRATANTE e ensejará, a partir da data do envio da notificação, o início da prestação do serviço e cobrança do(s) serviço(s) prestado(s).

3.1.1 Caso o CONTRATANTE se manifeste no prazo mencionado acima, a CONTRATADA deverá avaliar o pleito formulado, e se for o caso, sanar a anomalia do serviço no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da notificação do CONTRATANTE, ensejando, após tal procedimento, o envio de um novo *e-mail* ao CONTRATANTE, na forma do item 3.1.

3.1.2 Caso a CONTRATADA constate que o serviço não apresente qualquer defeito, ou, ainda, que tais defeitos sejam comprovadamente originados de qualquer ação culposa ou dolosa do CONTRATANTE, seus prepostos e/ou seus contratantes finais ou que o atraso na ativação resulte de pendências não sanadas na infraestrutura do CONTRATANTE ou de seu prestador de serviço, a data de entrega e ativação mencionada no item 3.1. será mantida e utilizada para fins deste Contrato, especialmente no que se refere a cobrança e contagem do prazo dos referidos serviços.

3.2. Pela prestação dos serviços objeto do presente instrumento, o CONTRATANTE pagará mensalmente a CONTRATADA, os valores constantes na Nota Fiscal Fatura de Prestação de Serviços apresentada pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

3.3. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir do aceite do SERVIÇO e ou soluções de tecnologia da informação.

3.4. O não pagamento da NFPS na data de seu vencimento sujeitará o CONTRATANTE ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido, acrescido de atualização pelo IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas, bem como, 1% (um por cento) de juros de mora, calculado *pro rata die* e, ainda:(i) possibilidade de suspensão parcial da prestação do serviço, transcorridos 22 (vinte e dois) dias de vencimento da nota fiscal de prestação de serviço; e (ii) possibilidade de suspensão total da prestação do serviço, transcorridos 30(trinta) dias do bloqueio parcial, (iii) possibilidade de rescisão contratual, após 30 (trinta) dias do bloqueio total da prestação de serviços.

3.4.1. No caso inadimplência injustificada total ou parcial do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá retirar todos os equipamentos e/ou materiais eventualmente cedidos ao CONTRATANTE, mediante previa notificação.

3.5. As tarifas do SERVIÇO poderão ser reajustadas a cada 12 (doze) meses, conforme apuração do IGP-M calculado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV ou por qualquer outro índice que venha a substituí-lo.

3.6. Em caso de utilização dos serviços ora contratados antes da data de ativação total, a CONTRATADA estará autorizada a faturar os SERVIÇOS eventualmente utilizados pelo CONTRATANTE, na forma da regulamentação.

3.7. Qualquer alteração/majoração nas alíquotas dos tributos incidentes sobre a prestação dos SERVIÇOS contratados permitirá a modificação dos valores cobrados, para o atendimento da Legislação e o repasse automático ao CONTRATANTE.

3.8. O não recebimento da fatura ou documento de cobrança mensal até 10 dias da data de seu vencimento implicará na prorrogação da fatura por tantos dias quantos forem os dias de atraso no recebimento do documento de cobrança, sem que incida qualquer ônus ao CONTRATANTE.

3.9. O CONTRATANTE poderá apresentar contestação do seu débito através dos canais de comunicação informados na proposta comercial, respectiva e anexa deste contrato.

3.9.1. A contestação deverá ser analisada pela ALGAR TELECOM em até 5 (cinco dias) úteis com o envio do parecer ao CONTRATANTE de procedência ou improcedência. Caso haja a necessidade de crédito, este poderá ser feito em conta corrente a ser indicada pelo CONTRATANTE.

3.10. Após a contratação do primeiro serviço, caso haja novas contratações, os demais serviços terão seus valores reajustados sempre na mesma data deste primeiro SERVIÇO, sendo que se o primeiro reajuste a ser aplicado para essas contratações posteriores acontecerá antes de decorridos os primeiros 12 (doze) meses, a sua aplicação se dará proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação do respectivo SERVIÇO, a fim de que a data-base para reajuste seja a mesma para todos os SERVIÇOS contratados pelo CONTRATANTE

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

4.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento, seus anexos e na legislação aplicável, e responsabilidade do CONTRATANTE:

4.1.1. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos, softwares e as redes de telecomunicações;

4.1.2. Preservar os bens da CONTRATADA e aqueles voltados a utilização do público em geral;

4.1.3. Efetuar o pagamento referente a prestação do serviço, observadas as disposições da legislação aplicável e as obrigações descritas neste Contrato;

4.1.7. Submeter a prévia aprovação da CONTRATADA, quaisquer materiais publicitários que envolvam ou mencionem o serviço.

4.1.9. Permitir que a CONTRATADA remova todos os equipamentos de sua propriedade, objetos deste e instalados no ambiente do CONTRATANTE, qualquer que seja a forma de cessação ou suspensão do serviço contratado.

4.1.10. Assumir os riscos e responsabilidades inerentes como usuário do serviço, providenciando, se assim entender necessário, sistemas de redundância, *crash recovery*, *backup* de dados permanentes, *no-breaks*, entre outros, que não sejam objeto deste.

4.1.11. Utilizar os equipamentos colocados a sua disposição exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterá-los ou ceder a terceiros os equipamentos ou os serviços obtidos por seu intermédio.

4.1.12. O CONTRATANTE deverá, ainda, indenizar a CONTRATADA e a terceiros por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa pelo uso do SERVIÇO ou por infringência das disposições legais, regulamentares ou contratuais, independentemente de qualquer outra sanção.

4.1.13. Caberá ao CONTRATANTE a obrigação de comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, a intenção de manutenção de equipamentos e/ou visitas ao(s) Data Center(s) da CONTRATADA onde os seus equipamentos estejam instalados ou nos quais o serviço esteja disponibilizado.

4.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável, o CONTRATANTE tem direito:

4.2.1. A informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

4.2.2. A inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo;

4.2.3. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

4.2.4. A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes neste Contrato e da legislação aplicável, notadamente descumprimento do artigo 4o da Lei no 9.472, de 1997;

- 4.2.5. Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- 4.2.6. Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela CONTRATADA;
- 4.2.7. De resposta eficiente e pronta as suas reclamações, pela CONTRATADA;
- 4.2.8. Ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA, aos organismos de defesa do consumidor (quando aplicável);
- 4.2.9. A reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 4.2.10. A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- 4.2.11. A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos a prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada, de acordo com o estabelecido neste Contrato;
- 4.2.12. A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- 4.2.13. A continuidade do serviço pelo prazo contratual, e;
- 4.2.14. Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1. Sem prejuízo das obrigações assumidas neste instrumento, seus anexos, constituem direitos da CONTRATADA:

- 5.1.1. Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;
- 5.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, sendo que em qualquer caso a CONTRATADA continuará responsável junto ao CONTRATANTE pela prestação e execução do serviço, e;
- 5.1.3. A CONTRATADA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções e reduções, entre outras.

5.2. Sem prejuízo das obrigações assumidas nas demais cláusulas deste instrumento e na legislação aplicável e responsabilidade da CONTRATADA:

- 5.2.1. Observar todos os critérios técnicos e operacionais previstos nos documentos que integram este Contrato, conforme aplicável.
- 5.2.2. Prover a infraestrutura técnica necessária para gerenciar local ou remotamente os serviços adquiridos pelo CONTRATANTE.
- 5.2.3. Realizar seus melhores esforços para garantir, individualmente, os SLA's eventualmente aplicáveis (Garantia de Desempenho dos Serviços Contratados).
  - 5.2.3.1. Na eventualidade de descumprimento do SLA, serão apurados os eventos de não cumprimento e, constatada a responsabilidade da CONTRATADA, esta deverá realizar os créditos pertinentes ao CONTRATANTE nos futuros documentos de cobrança frente aos serviços contratados. A CONTRATADA não realiza depósitos de numerários ou ressarcimento em espécie.
  - 5.2.3.2. A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção programada ou similares deverá ser amplamente comunicada aos clientes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana.
  - 5.2.3.3. A CONTRATADA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.
- 5.2.4. É vedado a CONTRATADA condicionar a oferta do serviço a aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao CONTRATANTE e eventual assinante a compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao ora contratado, ainda que prestados por terceiros.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS AS PARTES**

6.1 As Partes declaram e garantem mutuamente, inclusive perante seus fornecedores de bens e serviços, que:

- 6.1.1. Nenhuma das Partes deverá, sem consentimento prévio por escrito da outra Parte, divulgar, realizar publicidade ou fazer uso de qualquer informação relativa ao SERVIÇO e ou SOLUÇÃO, a qualquer outra pessoa que não seja alguém por ela contratado para a execução do Contrato. A

divulgação a tal pessoa contratada deverá ser feita somente na medida em que for necessária para fins da citada execução.

6.1.2.Exercem suas atividades em conformidade com a legislação vigente a elas aplicável, e que detêm as aprovações necessárias à celebração deste Contrato, e ao cumprimento das obrigações nele previstas;

6.1.3.Não utilizam de trabalho ilegal, e comprometem-se a não utilizar práticas de trabalho análogo ao escravo, ou de mão de obra infantil, salvo este último na condição de aprendiz, observadas as disposições da Consolidação das Leis do Trabalho, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços;

6.1.4.Não empregam menor até 18 anos, nem na condição de aprendiz, em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social, bem como em locais e serviços perigosos ou insalubres, em horários que não permitam a freqüência à escola e, ainda, em horário noturno, considerando este o período compreendido entre as 22h e 5h;

6.1.5.Não utilizam práticas de discriminação negativa, e limitativas ao acesso na relação de emprego ou a sua manutenção, tais como, mas não se limitando a, motivos de: sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;

6.1.6.Comprometem-se a proteger e preservar o meio ambiente, bem como a prevenir e erradicar práticas danosas ao meio ambiente, executando seus serviços em observância à legislação vigente no que tange à Política Nacional do Meio Ambiente e dos Crimes Ambientais, bem como dos atos legais, normativos e administrativos relativos à área ambiental e correlatas, emanados das esferas Federal, Estaduais e Municipais.

6.2.Declararam ter pleno conhecimento das normas aplicáveis, do funcionamento e riscos inerentes ao objeto deste e daqueles vinculados, declarando, ainda, estarem assessoradas por profissionais habilitados à análise e compreensão dos efeitos legais, regulatórios, financeiros, fiscais e contábeis deste Contrato. As Partes confirmam que pessoalmente, ou por meio de seus assessores, investigaram e informaram-se satisfatoriamente sobre os fatos e circunstâncias relevantes e materiais para celebração do presente, aceitando seus termos e condições, bem como estão agindo por sua própria conta, tendo tomado suas próprias decisões de forma independente quanto a participar do presente Contrato, sua consecução e quanto à adequação e conveniência das mesmas, baseando-se em seu próprio critério e, na medida considerada necessária, na opinião de seus consultores. As Partes, ainda, tomaram uma decisão independente de o subscrever e a celebração do presente Contrato é feita exclusivamente com base no que nele está escrito, não havendo qualquer declaração, garantia, promessa ou compromisso verbais que substituam ou complementem o que está contido neste instrumento e a ele vinculados. Finalmente, as Partes declaram que entenderam e que estão plenamente de acordo com todos os termos e disposições deste Contrato, de seus Apêndices, Anexos e documentos vinculados.

6.3.As Partes garantem e declaram uma à outra que não existe qualquer outro termo ou condição para a plena eficácia, exeqüibilidade e consecução do SERVIÇO.

6.4.Cada uma das Partes (por si e suas respectivas afiliadas, controladas ou coligadas) adotará, celebrará ou fará com que sejam adotados, feitos e celebrados, todos os atos, documentos e outras medidas dentro de seu poder, a fim de dar cumprimento integral às avenças pactuadas no presente Contrato.

6.5.Inexiste exclusividade para a prestação do SERVIÇO.

6.6.O CONTRATANTE reconhece que a CONTRATADA não exerce nenhum controle sobre o conteúdo da informação/dados que transita pela rede do CONTRATANTE. Além disso, é responsabilidade do CONTRATANTE assegurar-se de que a informação/dados que ele e seus usuários transmitem e recebem, sejam conformes com as leis e regulamentos aplicáveis.

6.7.O CONTRATANTE concorda em ceder o uso de sua imagem, exclusivamente em propostas comerciais, apresentações institucionais, portfólio, folder impresso e/ou no site oficial da CONTRATADA, com intuito único de indicá-lo como pertencente ao rol de contratantes.

6.8.As disposições desta cláusula permanecerão válidas e aplicáveis mesmo depois de rescindido ou expirado o Contrato, por qualquer razão que seja, pelo período de 2 (dois) anos a contar da rescisão ou término do presente Contrato.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – INSTALAÇÃO / MANUTENÇÃO / EQUIPAMENTOS EM COMODATO OU LOCAÇÃO**

7.1. A instalação e manutenção dos equipamentos fornecidos pela CONTRATADA a título de comodato ou locação, os quais serão especificados na Nota Fiscal entregue ao CONTRATANTE, ainda que localizados nas dependências do CONTRATANTE, são de competência exclusiva da CONTRATADA, ou seus prepostos, sendo vedada a intervenção de terceiros.

7.2. O CONTRATANTE utilizará os referidos equipamentos colocados à sua disposição pela CONTRATADA exclusivamente para a configuração autorizada, não sendo permitido alterar ou ceder a terceiros os equipamentos ou os SERVIÇOS obtidos por seu intermédio.

7.3. O CONTRATANTE deverá utilizar os equipamentos concedidos em comodato ou locação como se fossem de sua propriedade, não podendo usa-los senão de acordo com a sua própria destinação convencionada pelo contrato, procurando não os desgastar ou desvalorizar, evitando procedimento que possa inferir negligência ou desídia quanto ao seu uso e gozo.

7.4. O comodato ou locação dos equipamentos vigorará enquanto houver a prestação dos SERVIÇOS, objeto deste, sendo que o CONTRATANTE obriga-se a devolvê-los ao final do contrato, em perfeito estado de conservação, ressalvado o desgaste natural decorrente do uso.

7.5. Caberá indenização a CONTRATADA no valor atual de mercado dos bens em questão, se estes vierem a ser furtados, roubados, subtraídos, danificados por culpa ou dolo do CONTRATANTE, ou mesmo caso haja recusa na devolução dos bens.

7.6. O CONTRATANTE se obriga a receber os empregados e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para a manutenção dos equipamentos, devendo ser assegurado o livre desempenho de tais atividades em horário previamente acordado.

7.7. Sendo necessário material de reposição e/ou peças sobressalentes nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, as despesas referentes ao fornecimento e substituição serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Se a substituição for decorrente de qualquer dano causado por operação indevida pelo CONTRATANTE, as despesas necessárias a recuperação deverão ser integralmente ressarcidas a CONTRATADA.

7.8. Na ocorrência de uma interrupção do SERVIÇO, o CONTRATANTE deverá abrir um chamado de defeito junto aos canais de comunicação informados na proposta comercial, respectiva e anexa deste contrato.

7.9. As alterações na prestação do SERVIÇO, por solicitação do CONTRATANTE, que envolvam mudanças na configuração do referido SERVIÇO, incluindo mudança no local de instalação, serão analisadas pela CONTRATADA quanto a viabilidade técnica e poderão implicar em alterações dos valores a serem pagos pelo CONTRATANTE bem como a possibilidade de rescisão em virtude da inviabilidade.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DOS PRAZOS, RENOVAÇÃO E RESCISÃO**

8.1. O prazo de vigência do SERVIÇO será o especificado nas Condições Comerciais em anexo.

8.1.1. Todos os custos para a retirada de equipamentos do CONTRATANTE correrão por conta do mesmo.

8.1.2. No caso da contratação com o CONTRATANTE envolver a guarda de equipamentos no ambiente da CONTRATADA, o contrato somente será considerado rescindido após a retirada dos equipamentos pelo CONTRATANTE.

8.2. Após solicitação do CONTRATANTE para o cancelamento ou *downgrade* do SERVIÇO e findo o prazo do pré-aviso, o mesmo continuará sendo faturado caso os equipamentos permanecerem ativos e/ou sendo utilizados pelo CONTRATANTE.

8.3. Caso o CONTRATANTE proceda à denúncia, mediante envio de notificação por escrito à CONTRATADA com 30 (trinta) dias de antecedência, solicite *downgrade* ou der causa à rescisão contratual antes do decurso do prazo de vigência deste Contrato, ficará sujeito ao pagamento de multa compensatória correspondente ao percentual de 30% (trinta por cento), do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção do serviço.

8.3.1. O pagamento da multa estipulada no item acima se dará de uma única vez, depois de transcorridos 30 (trinta) dias da comunicação da denúncia, *downgrade* ou rescisão contratual.

8.3.2. A multa referente à solicitação de *downgrade* corresponderá ao percentual descrito acima, calculada sobre a diferença entre as prestações inicialmente contratadas e as novas prestações ajustadas.

8.4. Inobstante o disposto no item 7.1, os direitos e obrigações gerais serão aplicáveis e exigíveis pelas Partes desde a ADESÃO à PROPOSTA, inclusive os referentes à resilição, à rescisão ou à renúncia.

8.5. Caso qualquer uma das PARTES não tenha interesse na prorrogação do SERVIÇO, deverá comunicar a outra parte por escrito até a data de seu termo. Se não houver denúncia pelas partes, o mesmo será renovado automaticamente por períodos iguais e sucessivos.

8.6. O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo com base nos itens abaixo indicados, exclusivamente nos casos em que a parte faltosa, for notificada e não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação com serviços equivalentes ao contratado:

- a) Descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas e condições deste contrato, incluindo aquelas referentes a pagamentos;
- b) Cancelamento e/ou rescisão, pela CONTRATADA, de serviço considerado imprescindível a prestação do serviço contratado;
- c) Impossibilidade técnica de prestação do SERVIÇO, ainda que superveniente;
- d) Transferência de titularidade dos SERVIÇOS pelo CONTRATANTE;
- e) Retirada do SERVIÇO do rol de produtos e serviços oferecidos pela CONTRATADA;
- f) Determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação do SERVIÇO;
- g) Se quaisquer das Partes ajuizar pedido de recuperação judicial ou ter homologado plano de recuperação extrajudicial, ou lhe for requerida ou decretada falência ou, ainda, quando sua insolvência se manifestar por meio de protestos de títulos de qualquer espécie ou execuções;
- h) mediante aviso prévio de 5 (cinco) dias nas seguintes hipóteses:
  - h1) de ocorrência de fatos ou situações comprovadamente causadas pela outra Parte e que importem em descrédito comercial da outra Parte;
  - h2) de caso fortuito ou de força maior que impeça o cumprimento das obrigações previstas no presente Contrato por prazo superior a 30 (trinta) dias, hipótese em que as Partes ficarão dispensadas de pagar quaisquer indenizações;
  - h3) em razão da mudança de controle societário de qualquer das Partes ou de sua reorganização societária, através de fusão, incorporação e cisão, salvo se a sociedade sucessora possuir, a critério da outra Parte, capacidade econômica, técnica e financeira para assumir os direitos e obrigações constantes do presente Contrato.

8.7. A critério da CONTRATADA, esta poderá suspender os SERVIÇOS ou rescindí-los caso o CONTRATANTE, seus prepostos ou terceiros a ele vinculados exerçam uma ou mais atividades descritas abaixo:

- a) Remeter publicidade de qualquer classe e comunicações com fins de venda ou outras de natureza comercial a uma série de pessoas sem que ter sua solicitação prévia ou consentimento (conhecido como *spam*);
- b) Remeter quaisquer outras mensagens não solicitadas nem previamente consentidas a uma série de pessoas;
- c) Enviar cadeias de mensagens eletrônicas não solicitadas nem previamente consentidas;
- d) Qualquer atividade que infrinja ou faça uso não apropriado dos direitos de propriedade intelectual de um terceiro, como copyright, marcas registradas, segredos comerciais, pirataria de software, patentes, etc;
- e) Promover quaisquer atividades ou ações que violem os direitos de intimidade pessoais de outros, incluindo a coleta e distribuição de informação de usuários da Internet sem sua autorização, exceto quando isto seja permitido pela lei aplicável;
- f) Enviar, armazenar, compartilhar, mostrar ou tornar disponível pornografia infantil ou material obsceno;

- g) Acessar ilegalmente, sem autorização ou tentar superar medidas de segurança de computadores ou redes que pertençam a um terceiro (conhecido como "hacking"), assim como qualquer atividade prévia ao ataque de um sistema para recolher informações sobre ele;
- h) Distribuir informação relativa a criação ou transmissão de vírus por Internet, cavalos de Troia, "pinging", "flooding", "mailbombing", "phising" ou ataques de negação de serviços. Também atividades que interrompam ou interfiram no uso efetivo dos recursos da rede de outras pessoas;
- i) Usar os SERVIÇOS com propósitos ilegais ou na violação de qualquer lei, regulamento aplicável ou no não cumprimento da política de outros provedores de Internet, sítios web, chats, etc;
- j) Quando do uso dos SERVIÇOS, haja indícios de desvio nos padrões técnicos ou fraude;
- k) Ajudar ou permitir a qualquer pessoa realizar as atividades descritas anteriormente.

### **CLÁUSULA NONA – DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES**

9.2. Inobstante outras disposições, em hipótese alguma as PARTES serão responsáveis por danos indiretos ora exemplificados, mas não se limitando a: danos punitivos, especiais, exemplares, incidentais ou por perda de receita e/ou negócios, de dados, de uso de dados, lucros cessantes, uso ou outra vantagem econômica decorrente do contrato ou de qualquer forma a ele relacionada, inclusive, mas não se limitando ao uso ou incapacidade de usar ou prestar os serviços, independentemente da causa, seja em ação contratual, seja por negligência, limitações ou falhas técnicas impostas as PARTES, ou de outra forma, ainda que a outra parte ou terceiro de quem a indenização esteja sendo reclamada tenha sido advertida previamente sobre a possibilidade de tais danos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES GERAIS**

10.1. E vedada, sem prévia autorização expressa da CONTRATADA, a cessão ou transferência dos direitos e obrigações tratadas neste Contrato, no todo ou em parte, ainda que em função de reestruturação societária, fusão, cisão e incorporação, os direitos e obrigações decorrentes deste Contrato, inclusive seus créditos.

10.1.1. A CONTRATADA fica desde já autorizada a ceder ou transferir, no todo ou em parte, para empresas do mesmo grupo econômico ou em função de reestruturação societária, cisão e incorporação, os direitos e obrigações oriundos e/ou decorrentes do presente contrato, inclusive seus créditos mediante simples comunicação escrita ao CONTRATANTE.

10.2. Os custos e despesas incorridos pelas Partes exclusivamente para a elaboração e celebração do presente instrumento serão de responsabilidade exclusiva da parte que os tenha suportado. Não estão inclusos neste item os custos incorridos pela CONTRATADA para a prestação do SERVIÇO.

10.3. Este documento bem como seus anexos e as modificações previamente e expressamente aceitas pela CONTRATADA, constituem as únicas estipulações reguladoras dos SERVIÇOS.

10.4. O CONTRATANTE declara, sob as penas da lei, que os procuradores e/ou representantes legais que subscrevem este Contrato encontram-se devidamente constituídos na forma dos respectivos Estatutos/Contratos Sociais, com poderes para assumir as obrigações ora contraídas.

10.5. O CONTRATANTE se obriga a devolver, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do recebimento, todos os contratos, aditivos ou distratos encaminhados para sua assinatura, devidamente assinados, sob pena de suspensão dos SERVIÇOS e aplicação das penalidades descritas no item 8.2, até que o respectivo documento seja devolvido.

10.6. Em qualquer situação regida por este Contrato em que o consentimento, aprovação ou acordo mútuo de qualquer das Partes for necessário, a Parte envolvida concorda em não reter ou retardar, sem justo motivo, tal consentimento ou aprovação.

10.7. O presente Instrumento, juntamente com seus Anexos, constitui títulos executivos extrajudiciais, cobráveis por meio de processo de execução nos termos do Código de Processo Civil.

10.8. Não haverá nenhum relacionamento entre as Partes de qualquer natureza que não o contemplado pelo presente Contrato, seja trabalhista, de representatividade, joint venture, sociedade de fato ou de direito ou consórcio ou qualquer outro. Nenhuma delas tem qualquer direito, poder ou autoridade de assumir qualquer obrigação ou responsabilidade em nome ou por conta da outra. O CONTRATANTE reconhece expressamente que não poderá, nem por si, nem por seus diretores, empregados ou prepostos, firmar qualquer documento ou assumir obrigações em

nome da CONTRATADA ou ainda utilizar sua marca sem a devida autorização. Outros relacionamentos comerciais deverão ser regidos por contratos específicos.

10.9. Nenhuma tolerância de qualquer uma das Partes no cumprimento pela outra Parte de qualquer dos termos e condições deste Contrato, ou a concessão de prazo por qualquer das Partes a outra Parte irá prejudicar, afetar ou restringir os direitos da respectiva Parte previstos neste Contrato.

10.10. Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, tal nulidade ou omissão não afetará a validade das demais disposições deste Contrato.

10.11. Fica desde já estabelecido que, em caso de necessidade de novos serviços relacionados ao objeto do presente contrato, a Proposta de Solução de Negócios/Comercial, será o documento que contemplará todas as especificações e, assinado pelas partes, passará a fazer parte integrante deste contrato para todos os efeitos.

10.12. Na ocorrência de nulidade de cláusula contratual que prejudique a eficácia de outras cláusulas ou do Contrato em si, as Partes comprometem-se a proceder as alterações necessárias para que o mesmo volte a produzir os efeitos originalmente desejados, dentro de um prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de notificação específica de uma das Partes a outra.

### **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – DO FORO**

11.1. As PARTES elegem o foro da comarca de Goiânia/GO, para dirimir quaisquer questões decorrentes deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Goiânia, 04 de maio de 2020.

Assinatura CONTRATANTE:   
B6DFAC069BCD401...

Nome:

Cargo:

Assinatura ALGAR TELECOM:   
5093F2ED6C0A48E... 622A80CB593442E...

Nome:

Cargo:

### TESTEMUNHAS:

Nome:   
A43FE7416A744AA... D4E71B85D6CE4C1...  
CPF: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**- ANEXO I -****- CONDIÇÕES COMERCIAIS -****DADOS CADASTRAIS DO CONTRATANTE**

Razão Social:	<b>INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH</b>			
CNPJ:	<b>18.972.378/0006-27</b>		I.E.:	
Contato Comercial:	Jonatha Rocha	Telef.: (62) 98168-9028	Email: jonatharocha@gmail.com	
Endereço:	Rua Dona Ivone Rios		Compl: QD 20, LT 04	
CEP:	76.330-000	Bairro: Setor Aeroporto	Cidade: Jaraguá	UF: GO

**CONFIGURAÇÃO DO SERVIÇO**

Conforme proposta.

**PRAZOS E VALORES**

Valor de instalação	<b>R\$ 749,04</b>	Valor mensal	<b>R\$ 6.312,75</b>
Prazo para instalação	<b>30 dias</b>	Vigência da prestação do serviço (a partir da instalação)	<b>12 Meses</b>

**ENDEREÇO PARA FATURAMENTO DO SERVIÇO**

Endereço.: Rua Dona Ivone Rios		Nº.: S/N
Bairro.: Setor Aeroporto		Cidade/UF.: Jaraguá/GO
Nome contato financeiro.: Jonatha Rocha		
Telefone contato financeiro.: (62) 98168-9028		E-mail.: jonatharocha@gmail.com
Opções de vencimento.: ( ) 05 ( ) 15 ( ) 20 ( ) 30		
Nota Fiscal Agrupada.: ( ) Sim ( ) Não		
Pedidos de Compra.: ( ) Sim ( ) Não		Número do Pedido /Periodicidade.:
Prazo para Recebimento da Nota Fiscal.:		
Demais informações para faturamento.:		

## ANEXO II

### Acordo de Nível de Serviço

#### 2.1 Definição de Termos

**2.1.1** Denomina-se **Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement)**, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela **ALGAR TELECOM**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **ALGAR TELECOM**, mas sim indicador de excelência técnica.

**2.1.2 Considera-se Item de Configuração - IC**, Ativo de serviço que precisa ser gerenciado, a fim de oferecer um serviço de TI. Exemplos: hardware, software, documentos ou catálogos. Todos IC devem estar sobre o controle do Gerenciamento de Configuração e Mudança.

Tipos de Itens de Configuração:

- **Hardware** - Servidores, racks, storage, switches, ar condicionado, tanque de combustível, firewalls, geradores, instalações elétricas, nobreaks.
- **Software** - todo e qualquer sistema da Algar Telecom incluído no ambiente de Data Center da organização para o atendimento de clientes, que necessite ou não de aquisição de licença via fornecedor, ou ainda, que faça parte de algum serviço identificado, respeitando os produtos e serviços inerentes ao catálogo de serviços da Algar Telecom.
- **Documentação** - Contratos, Acordos, Políticas, Orçamento, Manuais e Planos.
- **Catálogo** - Catálogo de Serviço.

**2.1.3 Incidente - (RI)**: registros de qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço que cause ou possa causar interrupção e/ou redução na qualidade dos serviços contratados, podendo ser classificados em 3 grupos de prioridade. A prioridade do incidente é definida através da Matriz de Impacto X Urgência, onde:

- **Urgência**: Velocidade necessária para resolver um incidente.
- **Impacto/Criticidade**: Indica a extensão do dano causado por um incidente no negócio do cliente. O impacto é vinculado ao Item e Configuração que compõe o serviço.

Tipos de Impacto/Criticidade:

- Impacto Alto** – Definido pelo cliente como ambiente de alta criticidade para o seu negócio, podendo provocar paralisação da empresa como um todo e/ou indisponibilizar áreas significativas que implicam em perda de receita, imagem e/ou aumento de custos.
- Impacto Médio** – Definido pelo cliente como ambiente de criticidade média para o seu negócio, podendo provocar paralisação de algum sistema e/ou ferramenta caracterizando indisponibilidade parcial do negócio do cliente.
- Impacto Baixo** – Definido pelo cliente como ambiente de criticidade baixa para o seu negócio, podendo provocar perda de qualidade na performance de algum sistema e/ou ferramenta mas que não caracterize indisponibilidade para o negócio do cliente.

**Nota 01:** A definição do impacto deverá ser informada pelo cliente no momento da implantação do serviço junto ao Gerente do Projeto. Caso seja identificada a necessidade de alteração do impacto do Item de Configuração a solicitação deverá ser feita junto a CONTRATADA, quando o serviço já estiver em operação, o que o mesmo irá avaliar a necessidade de revisão contratual.

**Matriz de Impacto x Urgência:** é utilizada para definir qual prioridade será atribuída ao incidente:

		Impacto/Criticidade		
		Alta	Média	Baixa
Urgên r	Maio r	1	2	3

cia	<b>Médi a</b>	2	3	RS
	<b>Meno r</b>	3	Requisiçã o de Serviço	Requisiçã o de Serviço

- **Prioridade:** sequência em que os Incidentes devem ser tratados. Seus tipos são:
  - a) **Prioridade Grave/Crítica** (indisponibilidade total) implica na paralisação de qualquer serviço ou item de configuração que tenha impacto grave para o negócio do cliente;
  - b) **Prioridade Alta** (indisponibilidade parcial) quando houver perda de performance significativa ou paradas intermitentes em serviços com impacto alto para o negócio do cliente, ou ainda, quando houver paralisação total de qualquer serviço que tenha impacto alto para o negócio do cliente;
  - c) **Prioridade Média** (perda de performance) quando houver perda de performance que não caracterize indisponibilidade e não comprometa a usabilidade do serviço contratado.

**2.1.4 Requisição de Serviço (RS):** Requisição do usuário para suporte, informação, conselho, mudança padrão, acesso a um serviço TI ou qualquer outra solicitação que não seja fruto de uma falha no serviço contratado.

Tipos de Requisições de Serviço:

- a) **Tipo A:** solicitações de serviço que não estão vinculados a incidentes e não implicam em investimentos e aquisições.
- b) **Tipo B:** (Planejada): trata-se de solicitações que implicam em investimento ou aquisições por parte da Algar Telecom. Sempre que solicitadas, alinhamentos quanto à implantação destas solicitações serão realizados com Cliente.

Requisição de Serviço que não se enquadre na categoria TIPO A poderão requerer uma requisição de mudança e/ou nova proposta comercial de serviços e ainda um cronograma de projeto dependendo de sua complexidade.

**2.1.5 Requisição de Mudança (RDM)** – Formulário que deve ser criado sempre que identificado qualquer necessidade de adição, modificação ou remoção dos Itens de Configuração que fazem parte ou suportam o serviço acordado com cliente.

As mudanças devem ser submetidas ao Comitê de Controle de Mudanças de forma a garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implementar e revisar todas as mudanças na infraestrutura de TI de maneira eficiente e rápida minimizando o impacto relacionado aos serviços.

- Papéis e responsabilidades dos indivíduos envolvidos ou interessados nas mudanças:
  - a) **Gerente de Mudanças:** Gerente operacional do processo de Mudanças tem o objetivo de gerenciar as atividades do processo de maneira a garantir seus objetivos.

Responsabilidades do Gerente de Mudanças:

- Promover e garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças seja corretamente utilizado;
- Analisar e propor o processo que possa causar menor impacto ao ambiente de produção;
- Coordenar as reuniões do Comitê de Mudanças;
- Assegurar o registro adequado de todas as Requisições de Mudanças (RDM's);
- Assegurar a realização das reuniões e atividades do Comitê de Controle de Mudanças (CCM) dentro das regras estabelecidas;
- Revisar todas as mudanças após sua implementação;

- Coordenar as atividades de qualquer outro grupo (interno ou externo) que venha a ser envolvido nas atividades do Gerenciamento de Mudanças.

**b) CCM (Comitê de Controle de Mudanças):** Grupo formalmente constituído de partes interessadas responsáveis pela revisão, avaliação, aprovação ou rejeição de mudanças. Os integrantes do CCM são:

- Representantes da TI
  - ✓ Administradores do ambiente e infraestrutura;
  - ✓ Gerente Service Desk;
  - ✓ Gerente de TI;
  - ✓ Gerente de Mudanças.

Responsabilidades dos Representantes da TI e Representantes do negócio:

- Avaliar os requerimentos definidos para as Mudanças;
- Avaliar os riscos e impactos das Mudanças para os Negócios;
- Realizar avaliação integrada das Mudanças;
- Aprovar ou rejeitar as Mudanças de acordo com o processo estabelecido;
- Prover recomendações relacionadas às Mudanças, quando necessário;

Os tipos de mudança são:

- a) Programada** – atende a qualquer tipo de demanda, obedecendo aos prazos estabelecidos no processo para solicitação, análise, aprovação e implantação;
- b) Acelerada** – acontece quando os prazos estabelecidos não podem ser respeitados devido à necessidade do negócio ou legais;
- c) Emergencial** – está vinculada ao atendimento de incidentes muito significativos.

**2.1.6 Liberação** o conjunto de Itens de Configuração, novos e/ou modificados, que são testados e introduzidos juntos em um ambiente de produção. Consultar Política de Liberação no Item 8 deste documento.

**2.1.7 Tempo de Reparo** - é o tempo corrente desde a abertura do chamado pelo CLIENTE até a completa restauração do ambiente ou reestabelecimento do fornecimento dos serviços.

O tempo de Reparo será computado por meio do sistema da ALGAR TELECOM, o qual fará todas as tratativas dos chamados referentes às interrupções dos serviços, objeto do contrato.

**2.1.8 Reclamação Contra um Serviço** - Define - se como "reclamação" a declaração formalizada de um Cliente demonstrando sua insatisfação diante de eventos ocorridos no relacionamento com o provedor de serviços de TI. Uma reclamação pode estar relacionada à qualidade e postura de atendimento e suporte, dificuldades de acesso e contato com a organização de TI, procedimentos incorretamente aplicados na percepção do Cliente, ou qualquer outro aspecto que o Cliente considere como um desvio do que foi estabelecido, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

## 2.2 NÍVEIS DE SERVIÇOS ACORDADOS (PRAZOS e METAS)

A **ALGAR TELECOM**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CLIENTE** e previstas no presente Acordo e demais documentos integrantes do presente instrumento, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA (*Service Level Agreement* – Acordo de Nível de Serviços ou Garantia de Desempenho) de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos na solução objeto dos contratos, ou nas propostas de solução ou contratos firmados com o cliente.

### 2.2.1 Prazos para tratativa de Incidente por Prioridade:

Prioridade do Incidente	Tempo Máximo de Reparo por Incidente	Horários de Atendimento (carga de trabalho)
-------------------------	--------------------------------------	---

	2 horas	7x24x365
Alta	6 horas	
Média	12 horas	

### 2.2.2. Prazo para tratativa de Requisição de Serviço por Tipo:

Tipo de Requisição de Serviço	Tempo Máximo para Reparo por Tipo	Horários de Atendimento (carga de trabalho)
Tipo A	24 horas	5x8
Tipo B	Conforme cronograma do projeto	

**Exceções:** As solicitações deverão ser feitas em horário comercial (08:00 as 18:00). Solicitações registradas fora do horário comercial ficarão congeladas, sendo contabilizado a partir das 08:00 horas do próximo dia útil. A execução das solicitações poderá ser realizada fora do horário comercial conforme a necessidade do cliente, desde que haja prévio alinhamento entre ambas as partes

### 2.2.3 Prazo para tratativa de Requisição de Mudança:

As mudanças serão atendidas conforme sua classificação (Programada, Acelerada e Emergencial) e o planejamento para as execuções estão diretamente relacionadas às janelas de manutenção.

A reunião presencial do Comitê de Controle de Mudanças - CCM, ocorrerá toda sexta-feira, sendo que para as mudanças classificadas como Programadas, é necessário o envio da solicitação até na quinta-feira da semana corrente.

Para as mudanças classificadas como Acelerada ou Emergencial não existe um prazo pré-definido, no entanto, a aprovação da mudança ficará sujeita a análise do CCM ou CCM/CE (presencial e/ou conferência telefônica).

### 2.2.4 Metas

(i) **Incidente:** A meta para Incidente é resolver **80%** dos incidentes dentro do tempo máximo de reparo definido pelas prioridades (Grave, Alta e Média).

(ii) **Requisição de Serviço:** A meta para Requisição de Serviço é resolver **80%** das requisições de serviço dentro do tempo máximo de reparo acordado.

(iii) **Disponibilidade do Data Center:** A meta de Disponibilidade da infraestrutura do Data Center que atende a solução do cliente é de **99,97%** do tempo total no período de 30 dias (43200 minutos), medidos mensalmente não cumulativos. Isto corresponde a 13 minutos mensais de indisponibilidade.

### 2.2.5 Cálculo da Disponibilidade do Datacenter

A disponibilidade trata do tempo em que a infraestrutura do Data Center que atende a solução contratada pelo cliente se mantém ativa.

Os itens que compõem esta infraestrutura para cada serviço são:

- Para **Colocation**:
  - ✓ Infraestrutura Civil;
  - ✓ Segurança física do Data Center;
  - ✓ Ar-condicionado e componentes de climatização;
  - ✓ Infraestrutura de combate a incêndio;
  - ✓ Rede de energia elétrica e todos os seus componentes;
- Para Cloud e **Hosting Dedicado**, incluem também:

- ✓ Rede de dados local e rede de acesso ao Datacenter;

Toda e qualquer indisponibilidade que envolve algum componente da infraestrutura do Data Center, serão registradas na ferramenta de Gestão de Serviço de TI, e passarão pelo processo de Gerenciamento de Incidentes, sendo acompanhadas até a sua recuperação.

Para garantir a máxima disponibilidade do Data Center, para todos os itens mencionados como componentes da infraestrutura do Data Center, são realizados acompanhamentos e manutenções preventivas periodicamente.

A indisponibilidade deverá ser calculada de acordo com a seguinte fórmula, levando em consideração os incidentes registrados na ferramenta de Gestão de Serviço:

Fator de Indisponibilidade = TR Infra DC / MD

Onde:

**TR Infra DC** =  $\Sigma$  "Tempo Total de Reparo das Interrupção" ocorridas no mês, em minutos.

**MD** = "Meta de Disponibilidade da infraestrutura do Data Center acordada mensalmente, em minutos.

Quanto à rede de acesso ao Datacenter, podemos ter 2 casos distintos:

- Rede de acesso é contratada diretamente de terceiros. Neste caso a ALGAR TELECOM manterá procedimento para ser notificada pelo terceiro da indisponibilidade do cliente e atuará junto ao mesmo para reativar o acesso. O tempo de indisponibilidade será medido através de abertura e encerramento de chamado feito no terceiro, seja pelo cliente ou pela ALGAR TELECOM.
- Rede de acesso é da ALGAR TELECOM. O tempo de indisponibilidade será medido considerando o início e fim do evento.

Em ambos os casos a indisponibilidade é medida pelo tempo padrão de MTTR (*mean time to repair* ou tempo médio para reparos) contratado junto à operadora. O tempo de execução de incidentes referentes a link de dados de operadoras que não seja a ALGAR TELECOM ou que não foram contratadas por ela, não deverá ser contabilizado no cálculo de disponibilidade.

A ALGAR TELECOM proverá todos os esforços para atender a disponibilidade do ambiente do cliente independentemente se administra os servidores e softwares ou não. No entanto, faz-se necessário a clara definição de responsabilidades entre a ALGAR TELECOM e o cliente.

### 2.3 Critérios de Remuneração

**2.3.1 Critérios de remuneração por Descumprimento da Meta de Disponibilidade** – As Partes estabelecem, desde já, que os critérios de remuneração aplicados a **ALGAR TELECOM** por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Acordo deverão ser revertidas ao **CLIENTE** na forma de crédito, o qual será concedido na Fatura até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato que deu origem ao não atendimento da meta, sendo certo que tal crédito será efetuado com base no preço vigente no mês do crédito.

**2.3.1.1** No caso de inoperância dos serviços causada por responsabilidade comprovadamente atribuível exclusivamente a **ALGAR TELECOM**, serão concedidos descontos conforme abaixo, limitado ao valor mensal do serviço, objeto dos Contratos:

$$D = I \times P$$

Onde:

**D** = Desconto em R\$ (reais) relativo aos serviços indisponíveis

**I** = Fator de indisponibilidade ( $I = TR \text{ Infra DC} / MD$ )

**P** = Preço mensal do serviço que ficou indisponível contratado.

**2.3.1.2** O desconto será calculado com base no valor da fatura do mês de referência e concedido até o segundo mês subsequente ao não atendimento das metas acordadas, desde que requerido pelo Cliente. (\*)

**2.3.1.3** Os preços mensais dos serviços são os constantes nos contratos.

**2.3.1.4** Será considerado para apuração deste desconto, somente o valor mensal do serviço que ficou indisponível e não o valor mensal da solução global contratada.

**2.3.1.5** Reconhecem expressamente as contratantes que a limitação da responsabilidade conforme disciplinada no item acima, decorre do mútuo interesse em manter os valores de eventual indenização devida por uma parte à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato.

**2.3.1.6** A **ALGAR TELECOM** estabelece os descontos referentes à prestação dos serviços caso haja descumprimento deste Acordo. Caso a meta de disponibilidade não seja atingida pela **ALGAR TELECOM**, o **CLIENTE** fará jus exclusivamente aos descontos previstos, que terão natureza de indenização pré-fixada.

**2.3.1.7** Fica estabelecido, ainda, que todas os critérios de remuneração ora estabelecidas possuem caráter exclusivamente compensatório, nada mais tendo o **CLIENTE** a reclamar, razão pela qual a **ALGAR TELECOM** estará isenta de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos neste Acordo.

**2.3.1.8** Na hipótese da **ALGAR TELECOM** descumprir os níveis de serviços ora acordados por 3 meses consecutivos, o **CLIENTE** poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o presente contrato de pleno direito, sem a incidência de nenhum tipo de ônus.

**2.3.1.9 Critérios de remuneração por Descumprimento da Meta da Porcentagem de Incidente e Requisições de Serviço:**

Tipo	Critérios de remuneração
<b>Incidente Grave/Crítico</b>	Será aplicado <b>0,5%</b> de desconto por chamado encerrado fora da meta acordada no item 2.2.4 deste documento.  O desconto será calculado com base no valor da fatura do mês de referência e concedido até o segundo mês subsequente ao não atendimento das metas acordadas, desde que requerido pelo Cliente. (*)
<b>Incidente Alto</b>	
<b>Incidente Normal</b>	
<b>Requisição de Serviço</b>	

(\*) O limite total máximo de descontos por descumprimento dos itens do acordo de nível de serviço, considerando Incidentes, Requisições de Serviços e Disponibilidade de Infraestrutura de Data Center, é de **4%** sobre o valor do mês de referência.

**2.3.1.10** A **ALGAR TELECOM** não terá qualquer responsabilidade por falhas na prestação dos serviços ocasionadas, além de outras, por:

- (i) caso fortuito ou eventos de força maior, tais como causas que estejam fora de sua capacidade de controle, incluindo ataques de vírus; eventos não previsíveis relacionados aos produtos, serviços e tecnologia utilizados pela **ALGAR TELECOM**;
- (ii) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da **CLIENTE**;
- (iii) falhas ou vícios nos equipamentos do **CLIENTE** e/ou irregularidades na respectiva operação pelo **CLIENTE**;
- (vi) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo **CLIENTE** junto a terceiros;
- (iv) serviços por qualquer meio controlados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- (v) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer.

**2.3.1.11** Fica estabelecido e aceito entre as partes que os primeiros 3 (três) meses de operação do ANS serão considerados para avaliação dos parâmetros contratados neste termo, para posterior calibração e devidas adequações. Desta forma, durante este período a **ALGAR TELECOM** ficará isenta da aplicação de qualquer critério de remuneração por descumprimento do acordo do nível de serviço.

**2.4 MECANISMO DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**

### 2.4.1 Central de Serviços

A Central de Serviços funciona como um ponto único de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) para todos os usuários válidos (cadastrados) do cliente.

- As solicitações do cliente poderão ser registradas através dos seguintes canais:
  - ✓ Telefone: 0800-940-9993;
  - ✓ E-mail: [hdcorporativo@Algartelecom.com.br](mailto:hdcorporativo@Algartelecom.com.br)
  - ✓ Portal do Cliente.
- São tarefas de responsabilidades da **ALGAR TELECOM** para os serviços relacionados:
  - ✓ Atender as solicitações do cliente dentro dos níveis de serviço acordados;
  - ✓ Solicitar as informações necessárias aos usuários para identificação dos incidentes;
  - ✓ Registrar e classificar os chamados;
  - ✓ Resolver os incidentes, fornecendo uma solução encontrada nas bases de conhecimento, ou escalar para o Segundo Nível apropriado de acordo com a categoria;
  - ✓ Tratar ou encaminhar Incidentes ou Requisições de Serviços, de acordo com a categorização, para o grupo apropriado para a sua execução;
  - ✓ Entrar em contato com o usuário para obtenção de informações adicionais quando se for necessário;
  - ✓ Encerrar incidentes após resolução e sempre com a anuência do cliente;
- São tarefas de responsabilidades do **CLIENTE**:
  - ✓ Fornecer à Algar Telecom a lista de usuários que podem requerer abertura de chamado (usuários cadastrados) – Requisito de Segurança.
  - ✓ Certificar que os usuários tenham acesso à lista de serviços e às características de atendimento e qualquer mudança relativa ao serviço contratado com a ALGAR TELECOM.

### 2.4.2 Centro de Suporte (Suporte Especialistas)

O time de serviço de suporte técnico provê habilidade técnica para manter todos os hardwares e softwares da Infraestrutura em operação.

- São atividades de responsabilidades da **ALGAR TELECOM**:
  - ✓ Investigar e diagnosticar uma solução de contorno (ou definitiva, se necessário) para um incidente que foi encaminhado pelo Primeiro Nível;
  - ✓ Resolver um incidente aplicando uma solução de contorno ou definitiva resultante da investigação e diagnóstico;
  - ✓ Avaliar e executar os procedimentos para atendimento de requisições de serviço;
  - ✓ Direcionar incidentes e requisições de serviço para fornecedores externos para resolução em 3º nível, quando não puder ser resolvido no 2º nível;
  - ✓ Submeter requisições de mudanças ao Gerenciamento de Mudanças, se necessárias para a resolução de incidentes ou requisições de serviços;
  - ✓ Encerrar tecnicamente incidentes e requisições de serviço;
  - ✓ Informar o Gerente de Incidentes sobre anormalidades na execução de suas atividades;
  - ✓ Executar a recuperação do Item de Configuração em falha se necessário;
  - ✓ Coordenar a investigação e resolução do Incidente quando for necessário envolver outros recursos especializados ou Fornecedor externo.
- São tarefas de responsabilidades do **CLIENTE**:
  - ✓ Avaliar e aprovar as normas e padrões técnicos propostos;
  - ✓ Validar a homologação dos softwares aplicativos;
  - ✓ Validar e viabilizar a aprovação dos calendários de interrupções programadas;
  - ✓ Rever e negociar com fornecedores de hardware e de serviços relacionados, contratados pelo Cliente, os prazos para solução de problemas nos servidores e manutenções preventivas;
  - ✓ Comunicar aos usuários o calendário de interrupções programadas e eventuais paradas negociadas com a ALGAR TELECOM.
  - ✓ Responder as Análises de Ambiente.
  - ✓ Monitoração do Ambiente.

### 2.4.3 Monitoração do Ambiente

Função responsável pela monitoração de serviços de banco de dados, softwares, recursos de hardware e rede, através de coleta e análise de dados e diagnósticos de problemas relacionados ao desempenho dos serviços.

- São tarefas de responsabilidades da ALGAR TELECOM:
  - ✓ Monitorar periodicamente o desempenho e tendências dos sistemas operacionais e softwares de infraestrutura, contemplados no contrato;
  - ✓ Monitorar periodicamente do comportamento e desempenho dos servidores a fim de alertar os limites de utilização dos recursos;
  - ✓ Monitorar a disponibilidade dos recursos contratados de responsabilidade da ALGAR TELECOM com objetivo de reduzir as indisponibilidades no ambiente e atender aos níveis de serviço acordados;
  - ✓ Medir e contabilizar as informações de desempenho, disponibilidade e utilização dos recursos;
  - ✓ Acionar, imediatamente, as áreas de Suporte Técnico quando a monitoração detectar alarmes de thresholds acordados em política de monitoramento ou indisponibilidade em qualquer recurso disponibilizado pela ALGAR;
  - ✓ Apontar para o CLIENTE quais os processos (monitorados) estão causando degradação da performance do ambiente e propor alterações no ambiente a fim de garantir a disponibilidade e bom desempenho do serviço.
  - ✓ Apontar requisitos necessários para propostas de serviços novos ou modificado.
- São tarefas de responsabilidades do CLIENTE:
  - ✓ Manter a ALGAR TELECOM informada com relação a mudanças no perfil de uso do serviço;
  - ✓ Especificar requerimentos relacionados a desempenho e capacidade dos softwares aplicativos;
  - ✓ Fornecer informações sobre quaisquer mudanças planejadas nos aplicativos ou no volume de acesso aos servidores;
  - ✓ Estudar e realizar alterações nos aplicativos sempre que recomendado;

#### **2.4.4 Acompanhamento do Nível de Serviço**

O acompanhamento é realizado a partir da Central de Serviços, da seguinte forma:

- Caso o chamado não seja fechado após 50% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá escalar internamente o chamado para os líderes envolvidos na tratativa do chamado e Gerente de Entrega de Serviço (SDM).
- Caso o chamado não seja fechado após 75% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá re-escalar internamente o chamado para os líderes das áreas responsáveis pela tratativa e logo em seguida, entrar em contato com o cliente para se posicionar em relação ao tempo de atendimento do chamado. O cliente ainda poderá acordar um plano de ação junto com a ALGAR TELECOM.
- Caso o chamado não seja fechado após 100% do tempo estipulado como prazo de encerramento, o analista da Central de Serviços deverá re-escalar internamente o chamado para os executivos de TI e logo em seguida, entrar em contato com o cliente para informar os planos de ações definidos e a previsão de tratativa do incidente.

#### **2.4.5 Relatório de Indisponibilidade (Incidentes Graves/Críticos)**

O propósito do Relatório de incidentes Graves, é informar ao cliente os detalhes do incidente e das ações realizada para restaurar o serviço.

- Conteúdo: Relatório contendo detalhes do incidente: Cronologia, Causa, IC Afetado(s) e solução aplicada.
- Prazo: 72 horas após a restauração do ambiente.
- Meio de Publicação: O relatório é criado no formato (.pdf) e disponibilizado eletronicamente ao cliente.

**Nota 03:** São considerados como responsabilidade da Algar Telecom, a confecção dos relatórios e o cumprimento dos prazos de envio dos mesmos, apenas para os serviços providos diretamente pela Algar Telecom.

#### **2.4.6 Canais para registro de Reclamações**

As reclamações do cliente poderão ser registradas através dos seguintes canais:

- Telefone: 0800-940-9993;
- E-mail: hddcorporativo@algartelecom.com.br;
- Portal do Cliente.

- Através do respectivo Consultor Comercial, que ficará responsável por providenciar o registro da reclamação na ferramenta de gestão utilizada pela Algar Telecom. Todas as reclamações serão registradas e investigadas para que possam ser tomadas as devidas ações. Depois de tratadas todas as reclamações serão encerradas mediante a validação do cliente. O **CLIENTE** poderá fazer uso do escalonamento hierárquico sempre que o nível de serviço acordado para resolução de um determinado incidente não for cumprido, quando necessitar a priorização de um determinado chamado ou quando uma reclamação não for resolvida pelos canais normais.

#### 2.4.7 Fluxo de Escalonamento Hierárquico

<b>Nível Operacional</b>	<b>Central de Serviço</b> Telefone: 0800-940-9993 Email: sdtic@algartelecom.com.br
<b>Nível Gerencial I</b>	<b>Supervisão Service Desk:</b> Raissa Gomide Telefone: (34) 3256-2569 / (34) 99670-7768 Email: raissag@algartelecom.com.br
<b>Nível Gerencial II</b>	<b>Gerente Executivo de Operações:</b> Francisco Borges Buzatto Telefone: (34) 99971-1983 Email: franciscob@algartelecom.com.br
<b>Nível Executivo</b>	<b>Executivo de TI:</b> Guilherme Fernandes Rela Telefone: (34) 99779-1451 Email: guilhermefr@algartelecom.com.br

Sempre que houver alterações no fluxo de escalação, a Algar Telecom notificar o cliente sobre os novos contatos e a nova estrutura do fluxo de escalonamento hierárquico.

#### 2.5 POLÍTICA DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Prover orientação e apoio para a segurança da informação de acordo com os requisitos do negócio e com as leis e regulamentações pertinentes.

Visa satisfazer as exigências de segurança dos Acordos de Nível de Serviço além das impostas por contratos, legislação e políticas. Também é seu objetivo fornecer um nível básico de segurança, independente de exigências externas.

##### 2.5.1 Responsabilidades

Garantir assinatura de entendimento das políticas e procedimentos internos referente à organização, obrigações e responsabilidades de ambas as partes.

##### 2.5.2 Benefícios

São benefícios da segurança da informação:

- Auxílio na disponibilidade dos serviços de TI;
- Incremento da disponibilidade;
- Disponibilizar a informação sempre quando ela for requerida e assegurar que os sistemas que as provêm possam prevenir falhas, bem como resistir e se recuperar de ataques;
- Assegurar que a informação está completa, precisa e protegida contra modificações não autorizadas;
- Assegurar que toda transação de negócio, bem como a troca de informações entre empresas ou parceiros são confiáveis.

##### 2.5.3 Controle

Confidencialidade, integridade e disponibilidade são atributos que devem ser protegidos e monitorados. Com o intuito de mitigar os riscos que possam afetar o CID, a infraestrutura da Algar Telecom possui os seguintes controles de segurança:

- Termo de Confidencialidade;
- Política de Segurança;
- Documento de entendimento de Papéis e Responsabilidades;
- Incidentes de Segurança;
- Avaliação de Risco;
- Relatório de Análise de Ambiente;
- Controle de Acesso físico e lógico;
- Requisitos de Segurança em sistemas operacionais;
- Gestão de Ativos.

##### 2.5.4 Responsabilidade pelos conteúdos

O CLIENTE assume, exclusivamente, sem restrições ou reservas, todos os ônus e responsabilidades decorrentes de seus atos e de sua conduta, sendo responsável pela má utilização dos recursos ora contratados ou disponibilizado pela ALGAR TELECOM, e, em particular, a responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos que possam derivar da não observância das obrigações assumidas neste acordo. A ALGAR TELECOM não controla os conteúdos transmitidos, difundidos ou disponibilizados a terceiros pelo CLIENTE no uso dos recursos ora contratados. Desta forma qualquer publicação indevida/ilegal não é de responsabilidade da Algar Telecom.

## 2.6 POLÍTICA DE LIBERAÇÃO

Gerenciar o uso efetivo de serviços novos e modificados em toda a organização, através do planejamento, construção, teste e liberação de novos componentes de hardware e software com versões autorizadas e com qualidade controlada nos ambientes de teste e produção.

### 2.6.1 Frequência das liberações que serão aceitas no negócio:

Devido à grande variedade de negócios dos clientes da Algar Telecom, as liberações podem ocorrer a qualquer dia e hora, desde que respeite as políticas definidas no processo de Gerenciamento de Mudanças.

### 2.6.2 Tipos de liberações:

- Liberação em Pacote - Inclui pelo menos duas versões – completa e delta ou ambas agrupadas em conjunto. O objetivo é oferecer períodos mais longos de estabilidade por meio da redução da frequência de versões introduzidas no ambiente real.
- Liberação de Emergência - Liberação implementada de forma urgente. Na maior parte das situações, devido a Incidentes muito significativos.
- Liberação Completa - Todos os componentes da unidade de liberação são desenvolvidos, testados, distribuídos e implementados em conjunto. Nesta ocasião é realizado teste de integridade ou "re-teste" em um dos componentes para garantir que não há degradação na função ou comportamento do sistema.
- Liberação Delta - É utilizada quando não se justifica uma liberação completa. Inclui somente aqueles Itens de Configuração dentro da unidade de liberação que foram modificados ou são novos desde a última liberação completa ou delta

### 2.6.3 Testes de Liberação:

Todos os componentes da unidade de Liberação são desenvolvidos, testados, distribuídos e implementados em conjunto. O teste de integridade, como parte do processo de implementação de uma liberação completa, permite que um grande número de componentes seja re-testado para garantir que não há degradação na função ou comportamento do sistema.

### 2.6.4 Critério de Aceitação:

Após cada liberação deve ocorrer uma validação do sucesso da liberação por parte do solicitante. Esta validação é feita na ferramenta utilizada para gerenciamento do processo através do fechamento das Requisições de Serviço (RS) que compõem as atividades da RDM.

## 2.7 PLANO DE REVISÃO DOS SERVIÇOS E ANS

**2.7.1** A revisão do acordo de nível de serviço deverá ocorrer sempre que houver alteração na solução contratada pelo cliente, seja ela ou não para melhoria nos indicadores de performance e tempo de resposta/reparo, sendo que eventuais alterações deverão ser devidamente formalizadas por meio de aditivo contratual.

**2.7.2** Todas as mudanças neste acordo devem ser aprovadas por escrito por pessoas autorizadas de ambas às partes e seguir o controle formal do processo de Gerenciamento de Mudanças da ALGAR TELECOM. Mudanças nos ANS devem ser coordenadas com o processo de gerenciamento de nível de serviço.

DS  
EBDS

DS  
FMSEH

DS  
JLW

## ANEXO III

### Proposta Comercial



PROPOSTA: 202010882547-1

EMPRESA: INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH

CONTATO: Jonatha Rocha

LOCAL E DATA: GOIÂNIA, 15 DE ABRIL DE 2020.

<sup>DS</sup>  
EBDS

<sup>DS</sup>  
FMSEH

<sup>DS</sup>  
JLW

# Índice

Solução de Negócios.....	4
1. Sumário Executivo.....	4
2. Qualificação.....	4
2.1. Contatos nomeados cliente.....	4
3. Solução Proposta.....	5
3.1. Escopo.....	5
3.2. Fora do Escopo.....	7
3.3. Premissas.....	7
3.4. Matriz de Responsabilidade.....	8
3.5. Topologia.....	10
3.6. Descrição dos Servidores.....	10
3.7. Localização dos equipamentos.....	10
3.8. Descrição do Escopo Contratado.....	10
Condições comerciais.....	19
Condições regulatórias.....	20
Termo de Aceite.....	21

<sup>DS</sup>  
EBDS

<sup>DS</sup>  
FMSEH

<sup>DS</sup>  
TLCN

## INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH

Prezado (a) Sr (a), Jonatha Rocha

Prezado (a) Sr (a),

Nossa missão é servir nossos clientes com soluções confiáveis e inovadoras em processos de negócios e tecnologia.

Baseado nas informações e requisitos a nós repassados e nas interações da nossa equipe com a sua equipe, elaboramos o que entendemos ser a melhor Proposta de Solução de Negócios para o escopo definido.

Gostaríamos de agradecer a oportunidade que nos foi concedida de entendermos as suas necessidades de tecnologia e de construirmos esta solução que foi tecnicamente validada pela sua equipe. Esperamos e trabalharemos para que este projeto seja o início de um relacionamento positivo entre nossas organizações e que gerará o valor esperado para o seu negócio.

Aguardando parecer de V.Sa, desde já colocamos toda nossa equipe à sua disposição, em especial, Ricardo Fortuna de Moura – (62) 99348-5530 – ricardofm@algartelecom.com.br, para eventuais esclarecimentos e continuidade do processo.

Este serviço será prestado pela empresa Algar Telecom SA, doravante PROPONENTE pertencente ao grupo ALGAR, cuja marca é ALGAR TELECOM.

<sup>DS</sup>  
EBDS

<sup>DS</sup>  
FMSEH

<sup>DS</sup>  
JLN

## Termo de Confidencialidade

Todas as informações obtidas por meio dessa negociação são confidenciais, as partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, dados, sistemas, dentre outros, que venha a ter acesso, a partir do recebimento desta proposta comercial.

Comprometem-se, as partes, a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos façam uso dessas informações confidenciais de forma diversa do disposto nesta proposta comercial.

A confidencialidade desta proposta comercial tem natureza irrevogável e irretroatável, mesmo no caso de não haver o aceite, e vigorará enquanto perdurarem as negociações, projetos, contratos e/ou transferências de informações confidenciais, gerando efeitos e obrigações, pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar do encerramento das negociações, caso resultem negativas, ou do encerramento dos contratos avençados.

### Solução de Negócios

#### 1. Sumário Executivo

O Hosting Dedicado, além de possibilitar alta qualidade de serviço, oferece também atendimento diferenciado. Assim, sua empresa terá a estrutura de TI de alto nível de qualidade, assegurando maior disponibilidade e segurança.

Neste documento estão descritos os itens de configuração (IC) necessários para a implantação da solução no ambiente de DataCenter da ALGAR TELECOM, bem como o escopo dos serviços ofertados.

#### 2. Qualificação

##### PROPONENTE

Razão Social: Algar Multimídia S/A  
CNPJ: 04.622.116/0001-13  
Endereço: Rua José Alves Garcia, 415 Bairro: Brasil  
Uberlândia/MG - Cep: 38400-668  
Fone: 0800 940 9993  
E-mail: sdtic@algartelecom.com.br

##### CLIENTE

Razão Social: INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR - IBGH  
CNPJ: 18.972.378/0006-27

Endereço: RUA DONA IVONE RIOS, S/N, QD 20, LT 04, SETOR AEROPORTO. JARAGUÁ/GO. CEP: 76.330-000

##### 2.1. Contatos nomeados cliente

###### Comercial

Nome: **Jonatha Rocha**  
Cargo: **Coordenador de TI**  
Fone: **(62) 98168-9028**  
E-mail: **jonatharocha@gmail.com**

###### Técnico

Nome: **Kelvin Cantarelli**  
Cargo: **Consultor de T.I.**  
Fone: **(62) 98433-8196**  
E-mail: **kelvin.cantarelli@gmail.com**

<sup>DS</sup>  


<sup>DS</sup>  


<sup>DS</sup>  


### 3. Solução Proposta

#### 3.1. Escopo

	Serviço Contratado	UN	Qtde
<b>COLOCATION</b>	Colocation 1U	U	
	Colocation 2U	U	
	Colocation 4U	U	
	Colocation 6U	U	
	Colocation 1/8	U	
	Colocation 1/4	U	
	Colocation 1/2	U	
	Colocation 1/1*****	U	
	Colocation 1/1 - rack fechado*****	U	
	1 - Blade Enclosure	U	
	3 - Blade Enclosure	U	
	1/2 - Rack Blade Enclosure	U	
	1/1 - Rack Blade Enclosure*****	U	
	<b>BACKUP</b>	Arquivos Retenção 1 Ano Advanced	GB
Arquivos Retenção 5 anos Premium		GB	
Integrado Retenção 1 Ano Advanced		GB	
Integrado Retenção 5 anos Premium		GB	
<b>STORAGE</b>	Tier 1 de 1 a 1000 GB	GB	600
	Tier 1 de 1001 a 3000 GB	GB	
	Tier 1 de 3001 a 5000 GB	GB	
	Tier 1 de 5001 a 7000 GB	GB	
	Tier 1 de 7001 a 10000 GB	GB	
	Tier 2 de 1 a 1000 GB	GB	
	Tier 2 de 1001 a 3000 GB	GB	
	Tier 2 de 3001 a 5000 GB	GB	
	Tier 2 de 5001 a 7000 GB	GB	
	Tier 2 de 7001 a 10000 GB	GB	
	Tier 3 de 1 a 1000 GB	GB	
	Tier 3 de 1001 a 3000 GB	GB	

	Tier 3 de 3001 a 5000 GB	GB	
	Tier 3 de 5001 a 7000 GB	GB	
	Tier 3 de 7001 a 10000 GB	GB	
	NAS de 1201 a 1500 GB	GB	
<b>LICENÇAS</b>	SPLA - Licença SQL Enterprise - Servidor Fisico - Para 2 cores	Server	
	SPLA - Licença SQL Standard - Servidor Físico - Para 2 cores	Server	
	SPLA - Windows Remote Desktop - TS - Por usuário	User	40
	SPLA - Exchange Enterprise - Por usuário	Server	
	SPLA - Exchange Enterprise Plus - Por usuário	Server	
	SPLA - Exchange Standart - Por usuário	User	
	SPLA - Exchange Standart Plus - Por usuário	User	
	SPLA - Windows Server Standard por VM	Server	4
	SPLA - Windows Server Data Center - Por Processador	Server	
	SPLA - Visual Studio Ultimate	Applications	
	SPLA - Visual Studio Premium	Applications	
	SPLA - Visual Studio Test Professional	Applications	
	SPLA - Visual Studio Professional	Applications	
	SPLA - Visual Studio Team Foundation SVR Sal	Server	
	SPLA - Visual Studio Team Foundation SVR BSC Sal	Server	
	Red Hat Enterprise Linux Server (1 Físico ou 2 Virtual)-amb. dedic.-par socket	Server	
	Red Hat Enterprise Linux Server (até de 4 vCPU)-cloud	Server	
	Red Hat Enterprise Linux Server (vCPU ilimitado)-cloud	Server	
	Red Hat Enterprise Linux Server (Unlimited Guests)-amb. dedic.-par socket	Server	
	Licença Office Professional Plus MVL Sal	User	
	Sharepoint - Licença por usuario de acesso interno (STD+ENT)	User	
	Sharepoint Server - Por processador (acesso ilimitado somente web)	Server	
	SPLA - Licença SQL Standard - Por usuario	User	
	SPLA - Licença SQL Web Edition - Servidor Fisico/Virtual - Para 2 cores	Server	

	SPLA - SQL Server Business Intelligence	User	
	McAfee VirusScan Enterprise	Server	4
	McAfee Email Gateway (Anti Spam Iron Mail)	Server	
<b>ACESSO</b>	Firewall Compartilhado para BandaIP	Mbps	
	Web application firewall (WAF)	Mbps	
	Balanceador de Cargas - dedicado VDOM	VDOM	
	Firewall Virtual Dedicado	-	1
	VPN Client	User	
	VPN Gateway to Gateway	User	
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	Banco de Dados - 24h (2)	Server	
	Banco de Dados - 48h (2)	Server	
	Banco de Dados - 90h (2)	Server	
	Banco de Dados - SAP Basis	Hora	
	Adm. SO - Risc - por servidor	Server	
	Adm. SO - Intel - por servidor	Server	
	Adm. de Virtualizador (Hyper-V/Vsphere/KVM)	Server	
	Adm. de Serviços Exchange- por servidor	Server	
	Adm. de Serviço Proxy - por servidor	Server	
	Adm. de Serviço Citrix - por servidor	Server	
<b>MONITORAMENTO</b>	Monitoramento Básico	Server	3
	Monitoramento Avançado	Server	1
<b>BANDA IP</b>	Banda 1 Mbps	Mbps	
	Banda 2 Mbps	Mbps	
	Banda 3 Mbps	Mbps	
	Banda 4 Mbps	Mbps	
	Banda 5 Mbps	Mbps	
	Banda 10 Mbps	Mbps	
	Banda 20 Mbps	Mbps	
	Banda 50 Mbps	Mbps	X
	Banda 70 Mbps	Mbps	

	Banda 100 Mbps	Mbps	
	IP Válido	IP	

### 3.2. Fora do Escopo

- ➔ Administração de qualquer aplicação do cliente;
- ➔ Instalação de aplicações específicas do cliente;
- ➔ Licenciamento de qualquer aplicação ou software de uso específico do cliente;
- ➔ Instalação, administração ou gerência de redes de telecomunicações;
- ➔ Custo envios de fitas Backup para o cliente;
- ➔ Conectividade entre o cliente e Data Center;
- ➔ Aquisição de equipamentos de dados que não estejam descritos nesta declaração de escopo.

### 3.3. Premissas

- ➔ Descrever todas as premissas relacionadas ao projeto.
- ➔ Será necessário o aceite formal do responsável no cliente para viabilização desta solução;
- ➔ O fornecimento, licenciamento, instalação, configuração, suporte e administração de quaisquer aplicações de negócios estão sob-responsabilidade do CLIENTE
- ➔ Caso o cliente solicite algum equipamento, facilidade e/ou serviço não contemplado nesta solução, o mesmo, será objeto de uma nova Proposta Comercial.
- ➔ O cliente deverá disponibilizar o licenciamento de todos os softwares que estarão instalados em seu ambiente que se encontrar no Data Center, exceto aqueles descritos nesta proposta como responsabilidade da Algar Telecom.
- ➔ Entende-se que a capacidade dos recursos de rede, links dedicados, espaço para armazenamento de dados (*storage*) dentre outros contratados, são suficientes para atender os requisitos do projeto conforme descrito neste documento e que deverá ter sido revisado e aprovado pelo cliente. Em havendo necessidade de expansão, esta será objeto de nova Proposta Comercial e Aditivo Contratual.
- ➔ A escalabilidade dos servidores dar-se-á por upgrade ou pela substituição por outros de maior porte, dado que a configuração proposta segue a orientação fornecida pelo cliente, sem avaliação real de capacidade requerida dos equipamentos. Nestes casos, a expansão ou upgrade serão objetos de nova Proposta Comercial e Aditivos Contratuais.
- ➔ Os produtos e serviços oferecidos abrangem somente os elementos assinalados no escopo descritos neste projeto, não se estendendo a nenhum outro ambiente do cliente.
- ➔ Fica garantido à Algar Telecom o direito de realizar testes preventivos, em horários previamente definidos.

- ➔ É vedado ao cliente, por si, seus empregados, prepostos ou terceiros, modificar, reorganizar, desconectar, remover ou reparar equipamentos fornecidos pela Algar Telecom sem a prévia e expressa autorização desta. Também são vedados o registro de filial ou outro estabelecimento do cliente no endereço do Data Center bem como a manutenção de estoques no Data Center.
- ➔ Os itens contratados por meio desta proposta poderão estar disponíveis de acordo com o fornecimento de terceiros ou estoque próprio, podendo acarretar entregas parciais, as quais, caso ocorram, deverão ter seus respectivos termos de aceite aprovados pelo cliente para composição de faturamento.
- ➔ Os equipamentos fornecidos pela ALGAR TELECOM deverão estar descritos na Solicitação de Serviços. Não haverá transferência ou licença de quaisquer direitos com relação a qualquer bem tangível ou intangível para o cliente, exceto direitos limitados durante o prazo contratual no que for estritamente necessário para um usuário dos serviços.

### 3.4. Matriz de Responsabilidade

Matriz de Responsabilidade	Responsável	
	ALGAR	CLIENTE
O cronograma das ações a serem executadas será detalhado após o aceite desta proposta;	✓	✓
As interfaces organizacionais entre o cliente, seus fornecedores e a ALGAR TELECOM serão detalhadas após o aceite desta proposta;	✓	■
O SLA da aplicação e o “Modus Operandi” serão garantidos mediante o explícito acordo entre a ALGAR TELECOM e o Cliente;	✓	✓
O Cliente deverá encaminhar comunicação formal, à ALGAR TELECOM, junto com o Termo de Aceite, os nomes e informações de contato do cliente e pessoas autorizadas pelo cliente a ter acesso ao Data Center e a área do cliente. O acesso ao Data Center será limitado aos representantes do mesmo assim registrados e com agendamento prévio acertado entre as partes. O acesso de outras pessoas dependerá de prévia e expressa autorização da ALGAR TELECOM. Os representantes somente terão acesso à área do cliente e estão terminantemente proibidos de terem acesso a outras áreas do Data Center sem estarem acompanhados por um representante da ALGAR TELECOM;	■	✓
O atendimento aos usuários finais das aplicações implantadas nos servidores do Data Center será de responsabilidade do cliente;	■	✓
A gestão e licenciamento dos demais softwares ou elementos, não listados neste projeto, mas que se integram a solução, serão de responsabilidade do cliente;	■	✓
A ALGAR TELECOM se responsabiliza pela monitoração e gerenciamento da infraestrutura do ambiente a fim de garantir as condições adequadas do fornecimento de energia elétrica,	✓	■

climatização, proteção contra incêndios e segurança física de acesso;		
A migração das aplicações e configuração dos serviços do cliente no Data Center serão de responsabilidade do cliente;	■	✓
O serviço padrão de monitoração dos servidores ocorre através de agentes instalados nos servidores;	✓	■
É de responsabilidade da ALGAR TELECOM, instalação e monitoramento da ferramenta de inventário coletando informações do sistema operacional, hardware e softwares instalados em todos os servidores sem exceção.	✓	■
Em caso de servidores com Administração do Sistema Operacional sendo de responsabilidade do cliente, o mesmo deverá manter a ferramenta de inventário disponível e com acesso pela ALGAR TELECOM.	■	✓

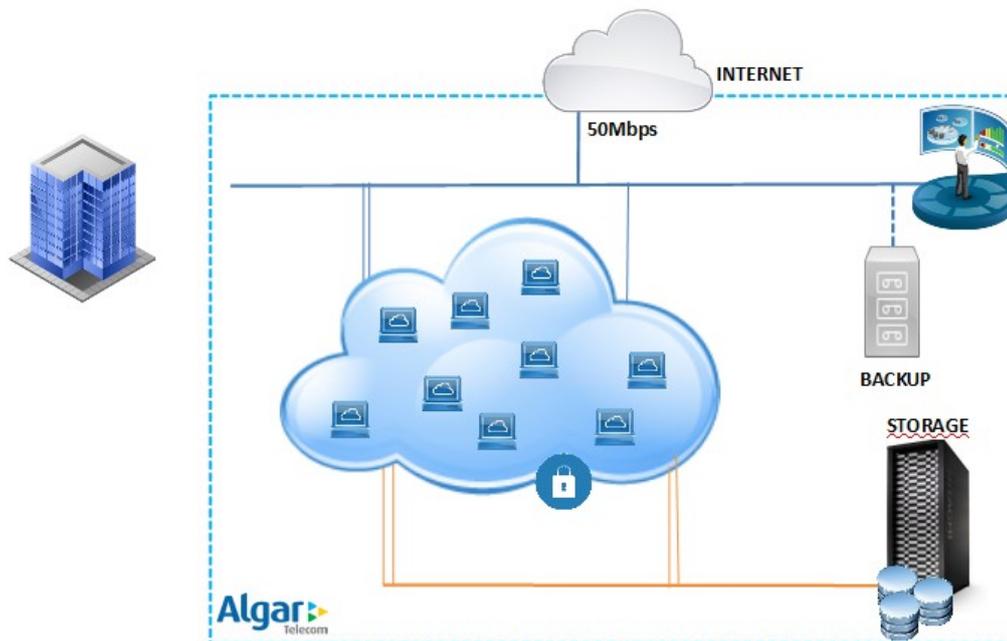
<sup>DS</sup>  
EBDS

<sup>DS</sup>  
FMSEH

<sup>DS</sup>  
STC

### 3.5. Topologia

Segue abaixo topologia para melhor ilustrar o projeto, após conclusão de todas as etapas:



### 3.6. Descrição dos Servidores

A tabela abaixo contempla a configuração dos equipamentos que compõe a solução:

#### INFRAESTRUTURA - CLOUD 1.0

- ➔ 1x Cloud 1.0 - 8 vCPU 10GB Memória / 200GB Storage Tier 1 - **Serv. Acesso Remoto**
- ➔ 1x Cloud 1.0 - 8 vCPU 16GB Memória / 200GB Storage Tier 1 - **Serv. IIS Atendimento**
- ➔ 1x Cloud 1.0 - 4 vCPU 4GB Memória / 100 GB Storage Tier 1 – **Serv. IIS Homologação**
- ➔ 1x Cloud 1.0 - 4v CPU 10GB Memória / 100GB Storage Tier 1 – **Serv. Aplicações**

### 3.7. Localização dos equipamentos

Os servidores serão alocados no Data Center da ALGAR TELECOM situado na cidade de Uberlândia estado de Minas Gerais.

### 3.8. Descrição do Escopo Contratado

#### ESCOPO DO PROJETO

- ➔ 4x Backup de SnapShot
- ➔ 1x Backup Integrado 600GB - **Retenção de ano**
- ➔ 4x Monitoramento Básico - **Aplicações**
- ➔ 1x Firewall Dedicado
- ➔ 2x Gateway to Gateway

## LICENCIAMENTO

- ➔ 4x Licenças Windows Server Standard
- ➔ 40x SPLA - Windows Remote Desktop - TS - por usuário
- ➔ 4x McAfee VirusScan Enterprise

## Banda IP (Telecom)

O serviço de Banda IP visa prover acesso aos servidores do **CLIENTE** hospedados nos data centers da Algar Telecom através da Internet (tráfego de saída e tráfego de entrada). A infraestrutura de redes da Algar Telecom é redundante e os clientes podem acessar remotamente todos os seus servidores e aplicativos contratando uma largura de banda adequada ao seu perfil de tráfego com alta disponibilidade.

A Banda IP da Algar Telecom possui proteção de Firewall compartilhado incluso. Temos a possibilidade de criar regras personalizadas para acesso ao ambiente através do filtro de portas e IPs.

O cliente poderá criar até 50 regras personalizadas dentro do Firewall.

A Banda refere-se aos servidores, e não à internet de local do CLIENTE.

## Banda Fixa [Mb/s]

Valor fixo de largura de banda, sem possibilidade utilização do serviço acima do tráfego contratado.

## Firewall (Segurança)

### Firewall Compartilhado

Hardware redundante, porém, compartilhado com outros clientes. Todo o isolamento entre as redes de clientes é realizado através da utilização de VLANs/REDE.

Limitação no número de Rede de acordo com o projeto, 1 VLAN e 50 ACLs por cliente dentro da estrutura compartilhada.

### Proteção de Aplicações

Método utilizado para avaliar o conteúdo do tráfego de rede entre o solicitante e o server, identificando comportamentos anômalos dos usuários e/ou através de assinaturas para garantir a estabilidade e proteção do ambiente.

As proteções são realizadas e configuradas de acordo com a banda protegida em Mbps baseado no volume de Banda IP contratado pelo cliente.

Para avaliação do tráfego e definição da proteção a ser utilizado as configurações são realizadas levando em consideração o tipo de sistema operacional, aplicação e protocolo da comunicação, desta forma podemos definir a melhor forma e ferramenta para proteção do ambiente.

As ferramentas utilizadas para garantir a segurança do ambiente são IPS e/ou WAF, dependendo da aplicação.

## VPN Gateway-to-Gateway

DS  
EBDS

DS  
FMSEH

DS  
JLW

Utilizado para interligar duas redes distintas, por exemplo conectar a rede da empresa com a rede do Data Center da Algar Telecom, onde estarão os servidores alocados. O protocolo utilizado para esta criptografia será o IPSEC. Método para interligar duas localidades (redes A – Rede B) remotas através de uma conexão de internet segura e autenticada utilizando criptografia dos dados trafegados.

Necessário que os equipamentos de ambas as pontas conheçam o protocolo IPSEC para tunelamento e criptografia dos dados.

### IP Válido

IP que permite a comunicação do servidor com a internet, juntamente com a Banda IP, para que o ambiente acesse ou seja acessado por usuários. A Banda refere-se aos servidores, e não à internet de local do CLIENTE.

### Storage (Telecom)

Solução de espaço para armazenamento de dados sob demanda, ou seja, o cliente poderá contratar mais área de storage caso venha a precisar. Esta modalidade proporciona maior flexibilidade e agilidade para acompanhar o crescimento e garantir a continuidade dos negócios.

Abaixo a tabela de ANS de atendimento ao serviço de Storage:

Atividade	Incidente	Requisição de serviço (TIPO A)
Criar e disponibilizar área em disco	N/A	48h
Adicionar servidores na rede SAN	N/A	48h
Ampliar áreas de discos	N/A	24h (mediante agendamento)
Migrar dados entre áreas	N/A	48h (mediante agendamento)

O atendimento para solicitações de ampliação da área ALGAR TELECOM será executado mediante aprovação comercial prévia.

O serviço de storage é oferecido em Tiers (níveis) baseados em critérios de velocidade e disponibilidade, para endereçar diferentes necessidades de armazenamento do mercado e garantir a performance necessária para aplicativos específicos.

#### Tier 1

- Tempo médio de resposta de 10 MS;
- Limitado a 1 IOPS por GB;
- Perfil 80% de dados Leitura e 20% de dados Escrita;
- Disponibilidade de 5 (cinco) noves (99,999%);

#### Tier 2

- Tempo médio de resposta de 15 MS;
- Limitado a 0,50 IOPS por GB;
- Perfil 80% de dados Leitura e 20% de dados Escrita;
- Disponibilidade de 5 (cinco) noves (99,999%);

## Tier 3

- Tempo médio de resposta de 20 MS;
- Limitado a 0,25 IOPS por GB;
- Perfil 80% de dados Leitura e 20% de dados Escrita;
- Disponibilidade de 5 (cinco) noves (99,999%);

**Backup (Telecom)**

Toda solução que é hospedada em nosso Datacenter deve ser suportada por uma estrutura de backup. Os clientes, ainda que nem sempre sejam explícitos com relação à execução desta atividade, devem ser sempre contemplados em projeto com a implantação de uma solução de backup.

Devem ser respeitados os critérios conforme itens específicos descritos abaixo:

RTO ☐ Recovery Time Objective. Trata-se do tempo em que um backup deve ser retornado ao servidor. Este leva 2x o tempo de sua execução.

RPO ☐ Recovery Point Objective. Trata-se do ponto aonde foi feita a última alteração backupeada.

O SLA de atendimento do serviço de backup está descrito na tabela abaixo:

Atividade	Incidente	Requisição de Serviço
Restore de Backup	N/A	Conforme Modalidade de Backup
Alteração de Política de Backup (previamente comercializado, caso necessário)	N/A	24 horas
Período de solicitações	7x24x365	08:00 às 18:00hs
Número de Solicitações de restore	N/A	4/Mês

Qualquer restore de backup deverá ser feito em área em disco que corresponde ao ambiente de produção do **CLIENTE**. Caso seja necessária área adicional, deverá ser comercializado junto ao **CLIENTE** área de storage sob demanda para a execução do restore.

Segue abaixo o descritivo do serviço de backup:

**Backup de arquivos (Telecom)**

Backup de arquivos é a modalidade de backup destinado a arquivos comuns como um servidor de arquivos.

Atividade	Descrição
Frequência	Diário Incremental Semanal Full Mensal Full
Mídia	LTO
Modo	On-line
Recovery Point Objective	1 dia
Recovery Time Objective	24 horas

Retenção	Diário = 7 dias
	Semanal = 1 mês
	Mensal = 1 ano
	Anual = 2 anos

Em caso de backup de Banco de Dados, deverá ser considerado área adicional para que o cliente disponibilize o arquivo DUMP de seu Banco de Dados para ser realizado o backup e garantir a integridade dos dados.

### Monitoramento

O monitoramento é o recurso tecnológico que permite verificar através de um sistema se os servidores e processos que nele são executados estão ativos. Tal recurso, é capaz ainda de enviar notificações por e-mail ou por SMS para os administradores do Data Center bem como para os CLIENTES com objetivo de tomada de ações corretivas. Além das notificações, a solução automatiza a abertura de trouble ticket (ordem de serviço) na ferramenta do Service Desk.

O sistema de gerenciamento de infraestrutura para falhas e o de desempenho, são integrados em uma única console de acesso e possuem eventos correlacionados, informando o que é impactado na falha de um serviço.

Todos os equipamentos do parque tecnológico do CLIENTE (servidores, roteadores, switches, UPS) podem ser gerenciados, bem como os serviços instalados nos servidores. O envio das notificações é feito à equipe de atendimento de 1º nível do Data Center serão devidamente tratadas como incidentes. O referido gerenciamento possibilita a avaliação de desempenho, por exemplo, das seguintes métricas:

### Desempenho:

- Servidor: Processamento
- Servidor: Armazenamento
- Servidor: Processos
- Servidor: Memória
- Servidor: Temperatura

O SLA do serviço de gerenciamento prevê o prazo de até 24 horas para inserção de novos elementos (servidores ou programas) dentro de seu sistema, a partir do atendimento aos chamados abertos pelo CLIENTE.

Atividade	Incidente	Requisição de Serviço (TIPO A)
Inserção de servidores para monitoramento	N/A	24 horas
Inserção de processos para monitoramento	N/A	24 horas
Remoção de servidores para monitoramento	N/A	24 horas
Remoção de processos para monitoramento	N/A	24 horas
Período de solicitações	7x24x365	08:00 às 20:00hs
Número de Solicitações	N/A	20/Mês

Segue abaixo o descritivo de cada modalidade:

### Monitoramento Básico

### Gerenciamento de Infraestrutura

Nesta modalidade, cada servidor é gerenciado quanto à taxa de ocupação de CPU, taxa de utilização de disco (monitoramento de cada unidade, no caso de Windows, e para cada ponto de montagem, no caso de servidores Linux/Unix), consumo de memória física, virtual e processos.

### Gerência de Plataformas Virtuais

Gerenciamento de Infraestrutura para hosts físicos e máquinas virtuais em uma única console de gerenciamento centralizado, com discoveries automáticos, para casos de realocação de recursos dos hosts virtuais. Cada servidor, físico e virtual é gerenciado quanto à taxa de ocupação de CPU, taxa de utilização de disco (monitoramento de cada unidade, no caso de Windows, e para todos os pontos de montagem, no caso de servidores Linux/Unix), consumo de memória física, virtual e processos, correlacionando o host virtual com o host físico.

### Monitoramento Avançado

Além do básico o monitoramento avançado possui: O probe Servidor do Active Directory monitora os contadores selecionados no AD (Active Directory). Esses contadores medem a disponibilidade e o tempo de resposta do servidor do active directory e executam verificações de integridade para evitar condições de interrupção e de degradação. O probe usa perfis de monitoramento, que são classificados nos oito seguintes grupos predefinidos:

- Logs de evento: monitora os logs de eventos de conteúdos de Ids de eventos específicos. Por exemplo, mensagens.
- Sistemas de arquivos: monitora os sistemas de arquivos de padrões específicos.
- Arquivos: monitora arquivos específicos.
- Contadores de desempenho: monitora os contadores de desempenho de uma ampla variedade de objetos do sistema. Por exemplo, disco, desempenho de CPU e filas de impressão de memória.
- Processos: monitora a grande variedade de contadores para os vários processos em execução no sistema.
- Serviços: monitora os serviços fora do AD que são essenciais para a operação adequada do AD.
- WMI (Windows Management Instrumentation - Instrumentação de Gerenciamento do Windows): verifica as falhas de autenticação e a incapacidade de acessar os recursos.
- O probe de Eventos do Active Directory (adevl) gera alertas com base em mensagens dos logs de eventos do NT associados ao Active Directory. O probe monitora os logs de eventos Serviço de diretório, aplicativo, servidor DNS e Serviço de replicação de arquivos para obter novas mensagens e gera mensagens de alarme de acordo com a sua configuração.
- Monitoramento do servidor do IIS monitora a integridade e o status dos servidores do Microsoft IIS. O probe realiza consultas HTTP GET nos servidores Microsoft IIS selecionados e FTP. Esses valores são usados para gerar a QoS e os alarmes. É possível usar esse probe para o monitoramento local e remoto.
- O probe Monitoramento de banco de dados da Oracle (oracle) permite monitorar os bancos de dados da Oracle para que possa detectar, diagnosticar e resolver problemas de desempenho da Oracle, quando eles ocorrerem. Essas informações são apresentadas ao administrador banco de dados como relatórios e também como alarmes quando o desempenho do banco de dados ultrapassar um limite especificado.

As informações a seguir podem ser monitoradas em instâncias de banco de dados local ou remoto:

- Tempo de atividade do banco de dados
- Crescimento do espaço de tabela
- Crescimento do banco de dados
- Status do espaço de tabela
- Status do índice
- Status do arquivo de dados
- Status do segmento de reversão
- Segmentos fragmentados
- As extensões que não se pode estender
- O índice de acertos do cache do dicionário de dados
- O índice de acertos do cache do buffer de dados
- O índice de acertos de trava de repetição de cópia
- O índice de acertos do cache da biblioteca
- O índice de acertos de classificação

- Consumo de recurso do PGA (monitora o consumo da memória dos usuários do Oracle).
- O conteúdo do segmento de reversão
- O número de objetos inválidos
- O número de linhas encadeados
- O número de usuários atualmente conectados ao servidor
- O tempo de resposta do MTS
- O número de esperas do MTS
- Os recursos em fila
- O uso da memória de UGA
- Bloqueios de usuário e usuários bloqueados
- Hora do evento de esperas de bloqueio
- O índice de acertos do cache do buffer do usuário
- Esperas do sistema e esperas de usuário
- E/S do arquivo de dados
- Estatísticas do sistema
- Utilização de serviços do cache global
- Proporção de fusão do cache global
- Intervalo de obtenção de bloqueio de cache global
- Expirações de conversão de bloqueio de cache global
- Intervalo médio de obtenção de bloqueio de cache global
- Contagem de bloqueios corruptos de cache global
- Contagem de bloqueios perdidos de cache global
- Quantidade de consultas de execução longa
- Tamanho do espaço de tabela
- Tamanho do banco de dados
- Porcentagem de utilização de recursos
- Status do DataGuard
- Intervalo do DataGuard
- Intervalo do DataGuard
- Espaço livre temporário da tabela
- Usuários ativos
- Memória livre da área de recuperação flash
- Índice de conexões ativas
- Número de PDBs em um CDB

O probe do SQL Server e MySQL do Monitor (sqlserver) monitora constantemente o desempenho interno e a alocação de espaço por todo o banco de dados do SQL Server. O probe pode ser executado localmente no servidor do banco de dados ou ser configurado para ser executado como CLIENTE remoto. O probe fornece informações essenciais com base nos critérios predefinidos ao gerenciador de disponibilidade do UIM para a devida notificação de alerta, quando necessário. Uma ampla variedade de pontos de verificação pode ser selecionada, bem como individualmente programada para atender às necessidades de requisitos específicos de monitoramento.

O probe sqlserver executa os SQLs selecionados para extrair informações essenciais sobre seus servidores SQL. As seguintes informações são apresentadas ao administrador do banco de dados como alarmes e/ou como um relatório:

- Tempo de atividade do banco de dados
- Número de bancos de dados disponíveis
- Tamanho do arquivo de dados de cada banco de dados
- Tamanho do arquivo de log de cada banco de dados
- Tamanho do grupo de arquivos de cada banco de dados
- Tamanho da tabela de cada banco de dados
- Índice de acertos do cache do buffer
- Índice de acertos do cache do arquivo de log

- O número de usuários atualmente conectados ao servidor
- Número de bloqueios por segundo
- Número de transações por segundo
- Número de leituras/gravações de páginas do banco de dados por segundo
- Número de esperas de limpeza por segundo
- Número de solicitações de trava por segundo
- Número de verificações completas (tabela ou índice) por segundo
- O uso (crescimento/encolhimento) dos logs de transações
- Fragmentação de tabela/índice
- Recursos de memória
- Recursos da CPU e de E/S
- Recursos de bloqueio e desbloqueio
- Conexões livres
- Status do backup
- Consultas de longa execução (somente SQL Server 2005)
- Tarefas de longa execução
- Índice de conexões ativas
- Estado de espelhamento de banco de dados espelho
- Status do servidor de testemunha de espelhamento
- Status da instância do SQL Server que hospeda o banco de dados de espelhamento

O probe Monitoramento de URL de serviço web é usado para chamar os serviços web especificado dinamicamente e monitorar seu desempenho usando vários parâmetros. O probe também pode monitorar a resposta do SOAP (Simple Object Access Protocol). Com base nos valores monitorados, o probe pode calcular o tempo de retorno e pode gerar QoS e alarmes.

Esse probe monitora os serviços web e retorna os seguintes parâmetros:

- O tempo de resposta do serviço web.
- O estado de validade e expiração de SSL.
- O código de status de resposta de serviço web.
- O conteúdo da resposta do serviço web após a execução de um serviço web pré configurado usando um perfil de monitoramento.

Probe de processo, monitora os processos da aplicação em si, porém não uma aplicação específica. CLIENTE deve informar. Pode ser monitorado também através de probe de logmon.

DS  
EBDSDS  
FMSEHDS  
JLN

## Condições comerciais

Pela prestação dos serviços objeto desta Proposta Comercial, a Nome Cliente pagará à ALGAR TELECOM os seguintes valores:

- A. O valor mensal de **R\$ 6.312,75 (Seis mil, trezentos e doze reais e setenta e cinco centavos)** e , sendo:
- B. Instalação **R\$ 749,04**
- C. Serviços Profissionais 25 horas (Exclusivamente Migração): **R\$ 2.275,10;**
- D. O prazo contratual será de: **12 meses.**
- E. Valor global de **R\$ 75.753,00 (Setenta e cinco mil, setecentos e cinquenta e três reais);**

A ALGAR TELECOM efetuará o faturamento mensal do mês correspondente à prestação de serviço. A forma de pagamento será através de boleto bancário que será enviado com 10 (dez) dias de antecedência da data de vencimento. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente pro rata die a partir da instalação. A ALGAR TELECOM não recebe pagamentos em conta corrente.

Os valores apresentados nesta proposta serão reajustados anualmente, a partir da data de assinatura desta, de acordo com a variação positiva do IGP-M/FGV ou por outro índice que venha a substituí-lo.

Os preços contemplam todos os impostos pertinentes à prestação de serviços em questão e serão discriminados nas Notas Fiscais a serem emitidas pela Algar Telecom, de acordo com a legislação vigente à época de cada pagamento, cabendo ao CLIENTE efetuar a retenção daqueles determinados por lei.

Após a assinatura desta, caso o Cliente proceda à denúncia durante o prazo de vigência inicial do contrato, mediante envio de notificação por escrito à ALGAR TELECOM com 90 (noventa) dias de antecedência, solicite downgrade ou der causa à rescisão contratual, ficará sujeito ao pagamento de uma multa correspondente a um percentual de 30% (trinta por cento) do valor das prestações vincendas, calculada com base no valor da prestação vigente no mês da extinção contratual.

Após o decurso do prazo de vigência descrito neste instrumento as condições comerciais poderão ser renovadas de duas formas; automaticamente ou por meio de aditivo contratual.

a) se as condições comerciais forem renovadas automaticamente, ou seja, sem que haja manifestação expressa das partes estabelecendo novo prazo, não haverá nenhuma multa ou penalidade pelo cancelamento após o prazo de vigência definido neste instrumento.

b) se as condições comerciais forem renovadas por meio de aditivo contratual e no aditivo constar expressamente um novo prazo de vigência, poderá ser aplicada a multa prevista.

b.1) A multa contratual após o período de vigência inicial somente poderá ser aplicada se as partes expressamente acordarem um novo prazo de vigência por meio de termo aditivo.

Em caso de comprovado descumprimento contratual ou cumprimento irregular do disposto no mesmo, o presente instrumento poderá ser rescindido pelo CLIENTE a qualquer tempo sem ônus, exclusivamente nos casos em que a ALGAR TELECOM, for comprovadamente notificada e não sanar o descumprimento ou não providenciar alternativas de continuidade da prestação com serviços equivalentes ao contratado no prazo de até 30 (trinta) dias.

A validade desta Proposta estará condicionada à assinatura dos responsáveis legais das Partes, os quais deverão possuir os devidos poderes para firmar compromisso, em conformidade com o Estatuto ou Contrato Social, que deverá estar anexado a esta proposta aceita.

O aceite na proposta implica no reconhecimento de uma relação contratual entre as partes.

Esta proposta cancela e substitui qualquer entendimento escrito ou verbal anterior e terá validade de 60 (sessenta) dias contados da assinatura do Termo de Aceite. Após este período, uma nova proposta deverá ser formalizada pela ALGAR TELECOM.

A ALGAR TELECOM declara que já presta serviços no ambiente do CLIENTE, na modalidade elastic cloud.

## Condições regulatórias

Dado o aceite na presente Proposta, esta obrigará as partes qualificadas nesta Proposta como contratantes, pois serve de instrumento contratual para todos os fins legais.

Ainda que as partes celebrem instrumento contratual posterior a esta Proposta, seus presentes termos e condições servirão de regramento específico sobre as disposições genéricas do contrato.

O CONTRATANTE se compromete a informar o número ou chave de licenciamento de todos os softwares que utilizar em ambiente da ALGAR TELECOM, compartilhado ou exclusivo, ou que forneça para execução do objeto dos serviços, garantindo sua exclusiva responsabilidade pelos direitos de uso perante os detentores da propriedade intelectual, inclusive autorizando auditorias e fiscalizações sobre ambientes onde estejam instalados seus recursos.

A ALGAR TELECOM não se responsabiliza pelo conteúdo e integridade de dados que o CONTRATANTE utilize, transmita, divulgue ou tenha acesso durante a vigência dos serviços.

O CONTRATANTE deverá cumprir com as condições de licenciamento e uso de softwares e/ou quaisquer recursos físicos e lógicos de sua propriedade, isentando a ALGAR TELECOM de qualquer prestação de informação, concessão de acesso a sistemas e dados, medida restritiva, punitiva, onerosa que lhe seja solicitada ou imputada em decorrência de auditorias, fiscalizações ou procedimentos realizados pelo detentor dos direitos sobre softwares e equipamentos.

Além de indenizar a ALGAR TELECOM pelo descumprimento que provoque de direitos de terceiros, a CONTRATANTE deverá ter os serviços suspensos e ambientes sem acessibilidade até que os procedimentos de auditoria necessários sejam executados, sem prejuízo da continuidade da remuneração à ALGAR TELECOM durante o período de suspensão.

Em caso de auditorias realizadas pela ALGAR TELECOM ou por terceiros que se correlacionem com o objeto contratado, a CLIENTE se compromete a fornecer os dados que lhe sejam solicitados, desde que não protegidos por confidencialidade, sejam segredo de indústria ou de negócio, de modo a preservar a qualidade da execução dos serviços e acervo técnico da ALGAR TELECOM.

A utilização do serviço é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, não sendo a ALGAR TELECOM responsável por prejuízos que o CONTRATANTE ou terceiros venham a sofrer em virtude de má utilização do serviço, inclusive mas não se limitando a: (i) perda de programas ou de informações; (ii) conteúdo, software, aplicativos, dados armazenados em equipamentos do CONTRATANTE ou da ALGAR TELECOM, bem como por propaganda, produtos, serviços contidos ou oferecidos em sites visitados por meio do acesso fornecido; (iii) danos e prejuízos de qualquer natureza que possam decorrer da presença de vírus ou de outros elementos nocivos nos conteúdos visitados que, de qualquer forma, possam produzir alterações e/ou danos no sistema físico e/ou eletrônico dos equipamentos do CONTRATANTE, ou (iv) pela utilização indevida do serviço por parte do CONTRATANTE.

## Termo de Aceite

Esta proposta compõe o contrato de prestação de serviços de TI registrado no cartório de Registros de Títulos e Documentos e Registro Civil de Pessoas Jurídicas da comarca de Uberlândia-MG, sob número RTDPJ 3253322; a versão digital do mesmo está disponível no endereço <https://www.algar telecom.com.br/medias-grandes-empresas/atendimento/saiba-mais-contratos>.

Com o aceite desta proposta e das condições gerais para fornecimento do serviço(s) e/ou da solução contratada(s) a ALGAR TELECOM dará início ao procedimento de análise de crédito bem como às necessárias verificações acerca da viabilidade técnica e econômica, que deverão ser confirmadas pela ALGAR TELECOM no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da data da aceitação expressa desta proposta.

Na eventualidade de o(s) serviço(s) e/ou solução ser(em) considerado(s) pela ALGAR TELECOM inviável(is) por quaisquer das razões aqui indicadas, a presente proposta será tida como cancelada, sem a incidência de quaisquer penalidades para qualquer das Partes.

Qualquer alteração de escopo dos serviços, a exemplo de incremento de atividades, alteração das premissas fornecidas pelo CONTRATANTE para a formação de preços, alteração de prazos, modificação de tributos que majorem os custos, majoração do custo de licenciamento ou uso de softwares e equipamentos, servirão de motivo para a revisão de preços, de modo que seja mantido o equilíbrio econômico-financeiro desta Proposta. O aumento da carga tributária implicará no repasse imediato nos preços praticados.

Na hipótese de ausência de manifestação da ALGAR TELECOM no prazo estabelecido, todas as condições estabelecidas nesta proposta serão consideradas como válidas e eficazes perante ambas as Partes, produzindo todos os efeitos legais.

Vimos por meio desta, formalizar nosso aceite às condições estabelecidas e apresentadas nesta proposta e do contrato. Assim, autorizamos o início dos trabalhos de implementação do projeto e o seu respectivo faturamento, nas condições expressas na presente proposta.

Após a implantação do projeto será encaminhado o termo de aceite da entrega de serviços. Caso não haja manifestação do cliente para retorno deste termo dentro de 10 dias corridos, o mesmo será considerado como confirmado.

Estamos cientes também de que a ALGAR TELECOM vai incorrer em gastos para implantar a operação, os quais serão integralmente indenizados caso desistamos do negócio após a assinatura da proposta.

Para tanto firmamos a presente.

**Goiânia, 15 de abril de 2020.**

DocuSigned by:  
*Elinde Bento da Silva*  
B6DEAC089BCD401...

**INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTAO HOSPITALAR -  
IBGH**

NOME:

CARGO:

DocuSigned by:  
*Ana Paula Freitas*  
A43FE7416A744AA...

DocuSigned by:  
*Federico Miguel Silva E Henriques*  
5093F2ED6C0A48E...

**ALGAR TELECOM**

NOME:

CARGO:

DocuSigned by:  
*Tereza Lopes Carvalho Neto*  
622A80CB593442E

DocuSigned by:  
*Carlos Costa Pinto Neto*  
D4F71B85D6CE4C4...