

	<b>TERMO DE REFERÊNCIA OU PROCESSO DE CONTRATAÇÃO</b> <b>Nº102/2024</b>	Código: CONT.FR.0100		
		Data da Elaboração: 11/07/2019	Revisão: 013 15/02/2024	

**ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE ESPÍRITO-SANTENSE**, pessoa jurídica de direito privado de utilidade pública, inscrita no CNPJ sob nº 28.127.926/0002-42, estabelecida na Av. Paulo Pereira Gomes, s/n, Morada de Laranjeiras, Serra/ES, CEP 29166-828, que atua como gestora do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, torna público a realização do processo de contratação de Empresa especializada na **prestação de serviço de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração de ambiente de banco de dados Oracle**, do tipo Menor Preço, neste Termo de Referência nº 102/2024.

### 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES:

- I. Data da Publicação: **24/06/2024**.
- II. Data de início do acolhimento das propostas: **às 09:00h do dia 24/06/2024**. (Horário de Brasília)
- III. Data limite para o recebimento das propostas: **às 09:00h do dia 04/07/2024**. (Horário de Brasília)
- IV. Abertura das propostas: **às 09:01h do dia 04/07/2024**. (Horário de Brasília)
- V. Início da seção de disputa: **às 16:00h do dia 05/07/2024**. (Horário de Brasília)
- VI. Endereço eletrônico para envio das propostas: [www.publinexo.com.br/privado/](http://www.publinexo.com.br/privado/)
- VII. O resultado da contratação será divulgado através do site: <https://www.evangelicovv.com.br/institucional/129-briefings-hejsn>
- VIII. **O envio da proposta para a prestação de serviços neste Termo de Referência importará no aceite total dos termos apresentados neste Termo de Referência e Minuta de Contrato em anexo.**

### 2. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na **prestação de serviço de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração de ambiente de banco de dados Oracle**, para o Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, envolvendo:

- Monitoramento contínuo, proativo, e preditivo, do ambiente completo de banco de dados do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, nas plataformas Oracle.
- Serviço continuado de suporte técnico e administração do ambiente de bancos de dados na mesma plataforma.

#### 2.1 ESPECIFICAÇÕES DA CONTRATAÇÃO

O Escopo do serviço consiste em:

- a) Serviço de DBA (Database Administrator), realizado através de contrato de prestação de serviço, nas quais estão previstas impreterivelmente atividades de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração de ambiente de banco de dados Oracle, limitados a 20 (vinte) horas/mês, podendo o saldo restante ser armazenado em banco de horas durante o período de vigência contratual.

- b) Os serviços devem estar disponíveis para serem utilizados 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive em feriados e pontos facultativos.
- c) Os serviços serão realizados em ambiente de produção, teste e homologação.
- d) Entende-se por serviços de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração do banco de dados Oracle, que devem ser prestados pela CONTRATADA, os itens que seguem:

#### **I. Suporte e administração de Banco de Dados:**

- a) Instalação, Consultoria e Administração de ambientes de alta disponibilidade do Banco de dados;
- b) Acompanhamento do crescimento dos Datafiles;
- c) Análise dos arquivos de Alert, Trace e Log do Oracle;
- d) Análise e verificação de blocos de dados corrompidos;
- e) Aplicação de patches (correções) quando necessário;
- f) Coleta de estatísticas;
- g) Controle de fragmentação de índices (Rebuild de índices);
- h) Controle de fragmentação de tablespaces;
- i) Controle de objetos lógicos (tabelas, índices, views, packages);
- j) Criação de tablespaces;
- k) Gerenciamento de privilégios como roles, privilégios de sistema, privilégios de objeto;
- l) Implementar configurações para prevenir ocorrência de snapshot too old;
- m) Implementar novas features de banco de dados quando disponíveis e recomendadas;
- n) Instalação e configuração (Setup do banco de dados);
- o) Migração do Oracle entre versões disponíveis;
- p) Monitoramento de tablespaces temporárias;
- q) Monitoramento do espaço livre nas tablespaces;
- r) Monitoramento do volume de acesso aos datafiles;
- s) Monitoramento e ajustes dos parâmetros de instância do banco de dados;
- t) Realocação de objetos em tablespaces;
- u) Análise de Desempenho;
- v) Análise contínua da base de dados em busca de problemas de desempenho com ferramentas específicas para esta finalidade;
- w) Balanceamento dos datafiles nos discos do servidor (Disk Load Balancing);
- x) Manutenção das estruturas físicas (datafiles, control files, redo log files) visando melhoria de desempenho;
- y) Monitoramento para identificação de comandos SQL das aplicações em produção que venham a prejudicar o desempenho do banco de dados (os comandos SQL identificados serão repassados para que a CONTRATANTE realize as devidas correções);
- z) Reorganização de índices.

#### **II. Backup e Recover do Banco de Dados:**

- a) Criação e gerenciamento do Recovery Catalog (RMAN) para gerenciamento dos backups;
- b) Criar e instalar programas específicos para backup físico (RMAN, Cold Backup, Hot Backup);
- c) Criar e instalar programas específicos para backup lógico (Export);
- d) Desenvolvimento de uma política de backup compatível com as necessidades da empresa;
- e) Fazer o acompanhamento das estratégias de backup implantadas;
- f) Recuperação de bases de dados, usando as estratégias adequadas a cada situação;
- g) Rotina para geração de dumps via ferramentas de Export/Import ou DATAPUMP;
- h) Testes de restauração (Restore) de base de dados.

### **III. Monitoramento:**

- a) Sistema de Monitoramento 24x7 para armazenamento de informações sobre os objetos e funcionamento do banco de dados e do servidor, possibilitando que a CONTRATANTE saiba em detalhes os principais consumidores de recursos;
- b) Envio de SMS, caso ocorram alertas de eventos que possam comprometer o banco de dados. Através destes alertas automatizados, será possível detectar o ocorrido e verificar a necessidade de atendimento emergencial. Todos os serviços deverão ser comunicados à CONTRATANTE e ela deverá autorizar o trabalho em caso de necessidade;
- c) Análise preventiva diária com envio de relatórios diários por e-mail;
- d) Registro de Incidentes para controle de ocorrências.

### **IV. Definição de Política de Segurança:**

- a) Criar usuários de banco de dados;
- b) Definir permissões e acessos com implementação de política de roles de acesso;
- c) Criar profile e níveis de permissão de acesso.

### **V. Consultoria e Assessoria:**

- a) Análise e identificação das necessidades de tecnologia da informação referente ao banco de dados Oracle;
- b) Apoio consultivo de processos decisórios envolvendo arquiteturas de soluções de Hardware e Software;
- c) Apoio consultivo para uso das melhores práticas de desenvolvimento e uso de tecnologias Oracle;
- d) Assessoria em projeto de implantação de ambientes de alta disponibilidade;
- e) Assessoria na homologação de novas soluções de tecnologia da informação referente ao banco de dados Oracle;
- f) Assessoria na homologação e licenciamento de software Oracle;
- g) Planejamento de capacidade de servidores para software Oracle.

### **VI. Definição de Rotinas de Contingência:**

- a) Criar um ambiente de standby físico;
- b) Testes de recovery de backups e validação de backups;
- c) Simulação de failover de instâncias.

### **e) A CONTRATADA também deverá:**

#### **I. Quanto ao atendimento:**

- a) Manter em regime de sobreaviso, em regime de 24x7, profissionais especializados nas atividades inerentes ao serviço de suporte em ambiente de banco de dados Oracle. Nas situações de sobreaviso, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos profissionais contratados os mecanismos tecnológicos (tais como telefones celulares, telefones fixos, e-mails ou outros), que permitam o acionamento nos casos de necessidade, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

- b) Os serviços de suporte em ambiente de banco de dados Oracle serão executados preferencialmente de forma remota a partir das dependências da CONTRATADA, exceto quando a presença do profissional dependências da CONTRATANTE for indispensável,
- c) Se necessário suporte presencial nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá prestar os serviços com pessoal próprio, devidamente treinado e qualificado para ao desempenho das funções, uniformizados e portando crachá de identificação com fotografia recente, a atender o Hospital Estadual Dr Jayme Santos Neves, de acordo com a norma vigente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

**II. Quanto à abertura de chamados:**

- a) Possibilitar a abertura de chamado técnico (Solicitações de Atendimento) via ferramenta WEB, telefone (fixo ou celular), e-mail.
- b) O registro via ferramenta WEB será a principal forma de abertura de chamados (Solicitações de Atendimento) e de relacionamento técnico entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- c) Disponibilizar funcionalidade de internet para registro de chamados (Solicitações de Atendimento), devendo esta ferramenta ser capaz de gerenciar todo o ciclo de atendimento, desde a solicitação até o encerramento do atendimento. Alternativamente, a empresa atenderá a Solicitações de Atendimento através de e-mail, devendo a CONTRATADA gerenciar a troca de e-mails de forma a permitir o acompanhamento de todo o ciclo de atendimento.
- d) Responsabilizar-se e permitir o registro de todos os fatos e dados a partir do recebimento das Solicitações de Atendimento nesta ferramenta WEB, de maneira a evidenciar as variáveis para atendimento e posterior faturamento dos serviços.

**III. Quanto ao SLA de atendimento:**

- a) Cumprir prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme detalhado a seguir, onde as horas definidas são corridas a partir da abertura do chamado de atendimento (solicitação e incidente).

NÍVEL DE PRIORIDADE-SLA		Prazo de Atendimento dos chamados
<b>Nível 01 AMBIENTE PARADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas completamente indisponíveis;</li> <li>- Nenhum usuário consegue utilizar o sistema;</li> <li>- Não há solução de contorno pela equipe da CONTRATANTE;</li> <li>- O usuário tem impacto direto em seu trabalho ou na capacidade de atender seus clientes finais.</li> </ul>	Em até 30 Minutos
<b>Nível 02 AMBIENTE SERIAMENTE DEGRADADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas estão disponíveis, mas apresentam algum erro ou degradação séria de forma generalizada;</li> <li>- Processos de negócio e departamentos críticos estão parados ou funcionando de forma precária;</li> <li>- Processos e departamentos menos críticos estão operando normalmente;</li> <li>- Usuários estão trabalhando precariamente;</li> </ul>	Em até 50 Minutos

	Exemplos: - Sistema apresenta lentidão generalizada, sem motivo aparente; - Corrupção em uma área do banco de dados está inviabilizando transações críticas para o negócio do cliente, mas está permitindo transações menos críticas como atualizações cadastrais.	
<b>Nível 03 AMBIENTE OPERACIONAL, COM FALHA ISOLADA</b>	- Sistemas estão no ar, mas apresentando algum erro ou lentidão isolada; - Os principais processos de negócio estão operando normalmente e pode ou não haver risco de degradação deles; - Usuários conseguem adotar solução de contorno ao problema, ou podem aguardar a solução do problema sem prejuízo ao negócio; - Se necessário, a solução do problema pode ser implementada em dia e horário marcados.	Em até 120 Minutos
<b>Nível 04 AMBIENTE OPERACIONAL, SEM FALHAS</b>	- Sistemas estão completamente operacionais e não há nenhum tipo de falha ou dificuldade no ambiente; - Cliente solicita algum ajuste de configuração, instalação e/ou atualização para atender a alguma necessidade de seus sistemas; - Esclarecimento de dúvidas técnicas sobre o ambiente ou algum dos produtos suportados; - Cliente requer a execução de uma atividade presencial, ou remota, com agendamento prévio; -Atualização de ambientes.	Em até 240 Minutos

#### **IV. Quanto ao acúmulo de horas:**

- a) As horas de suporte não utilizadas dentro do mês serão acumuladas durante o período de vigência contratual, podendo ser utilizadas em desenvolvimento específico, caso necessário.
- b) Em caso de ausência de saldo do banco de horas e o suporte ultrapasse as 20 (vinte) horas/mês contratadas, será cobrado o valor de hora adicional.
  - b.1) O valor da hora adicional deverá ser enviado juntamente com a proposta – objeto do contrato, sob pena de eliminação.

#### **f) A CONTRATANTE deverá:**

- f.1) Para a intervenção remota nos equipamentos de TI da CONTRATANTE. as estações de trabalho dos técnicos deverão estar equipadas com recursos de controle remoto. mediante autenticação e autorização do usuário. estando estes recursos obrigatoriamente acessíveis à equipe de Infraestrutura de TI.

### **3. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O prazo de vigência do contrato será até 30 de novembro de 2028, conforme contrato de gestão firmado entre a Secretaria Estadual de Saúde do Estado do Espírito Santo – SESA e AEBES, a contar da data de assinatura do instrumento contratual.

Este contrato será imediatamente rescindido no caso de encerramento do Contrato de Gestão do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, hipótese em que a AEBES não poderá ser responsabilizada ao pagamento de indenizações ou multas de qualquer natureza.

#### **4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO:**

Menor valor da prestação de serviços limitada a 20h/mês.

#### **4.1 TETO ORÇAMENTÁRIO**

O Teto Orçamentário será com base no valor de 20 (vinte) horas/mês, qual seja: R\$2.300,00 (dois mil, trezentos reais).

SERVIÇO	VALOR
Valor de 20 (vinte) horas/mês	R\$2.300,00

- a) O valor da hora adicional deverá ser enviada juntamente com a proposta – objeto do contrato, sob pena de eliminação, não podendo ultrapassar o valor abaixo:

SERVIÇO	VALOR
Valor da Hora Adicional (Extra)	R\$215,00

#### **5. DA PARTICIPAÇÃO**

As empresas que desejarem participar do Termo de Referência deverão, obrigatoriamente, cadastrar-se gratuitamente na plataforma eletrônica denominada PUBLInexo, através do link a seguir: [www.publinexo.com.br/privado/](http://www.publinexo.com.br/privado/).

#### **5.1 Do Credenciamento na Plataforma**

**5.1.1** O registro no site, o credenciamento dos representantes que atuarão em nome da proponente e a senha de acesso, deverá ser obtido antes do prazo limite do recebimento das propostas. O cadastro e o acesso à plataforma são gratuitos.

**5.1.2** Para participação do Termo de Referência na plataforma PUBLInexo, a proponente deverá utilizar a chave de acesso e senha fornecida através de cadastro no site: [www.publinexo.com.br/privado/](http://www.publinexo.com.br/privado/).

**5.1.3** A proponente responderá integralmente por todos os atos praticados no Termo de Referência, por seus representantes devidamente credenciados, assim como pela utilização da senha de acesso ao sistema, ainda que indevidamente, inclusive por pessoa não credenciada como sua representante.

#### **5.2 Da Proposta**

**5.2.1** A Proposta de preço deverá ser apresentada por meio eletrônico no endereço [www.publinexo.com.br/privado/](http://www.publinexo.com.br/privado/), em idioma nacional, com a identificação da empresa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, e na qual constará obrigatoriamente:

- I. Nome;
- II. Razão ou Denominação Social;
- III. Endereço completo do proponente;
- IV. Identificação do signatário da proposta, sua função e cargo na empresa no campo Observações no ato do registro das propostas;
- V. CNPJ e Inscrição Estadual da empresa;

**5.2.2** Junto com a proposta de preço, o interessado deverá apresentar os documentos alusivos à sua habilitação, nos termos do item 8 deste Termo de Referência, sob pena de eliminação do certame.

**5.2.3** Caso haja discrepâncias entre o descritivo na plataforma e no Termo de Referência, prevalecerá sempre o descritivo do Termo de Referência;

**5.2.4** Deverá constar Preços UNITÁRIOS, de forma clara e indubitosa, expresso em moeda nacional, apurada na data de apresentação da proposta, sem inclusão de encargo financeiro ou previsão inflacionária;

- I. Nesses preços deverão ser computadas todas as despesas, impostos e outros que envolvam o Fornecimento objeto deste Termo de Referência;
- II. Todos os preços da Proposta deverão ser apresentados na moeda corrente nacional (Real), utilizando-se até quatro casas decimais para os centavos, precedidos da vírgula que segue a unidade, desprezando-se as frações remanescentes.

**5.2.5** O Responsável pelo certame, solicitará ao arrematante do lote, que encaminhe exclusivamente por meio do sistema e/ou e-mail, em até 02 (dois) dias úteis após o encerramento da disputa, a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Termo de Referência e já apresentados.

**5.2.6** Após a negociação do preço, o Responsável pelo certame iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

**5.2.7** Na hipótese de a proposta vencedora não ser aceitável ou a participante não atender às exigências para habilitação, o Responsável pelo certame examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao Termo de Referência.

### **5.3 Do Procedimento**

**5.3.1** O Ato Convocatório será processado e julgado com observância dos seguintes procedimentos:

- I. No dia e horário indicado neste ato Convocatório será aberta a sessão do Termo de Referência, com a abertura automática das propostas e sua divulgação, pelo sistema, na forma de grade ordenatória;
- II. A análise das propostas visará ao atendimento das condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus anexos, sendo desclassificadas as propostas:
  - a) cujo objeto não atenda as especificações, prazos e condições fixados no Ato Convocatório; e
  - b) que apresentem preço baseado exclusivamente em proposta das demais proponentes.
- III. No tocante aos preços, as propostas serão verificadas quanto à exatidão das operações aritméticas que conduziram ao valor total orçado, procedendo-se às correções no caso de eventuais erros, tomando-se como corretos os preços unitários. As correções efetuadas serão consideradas para apuração do valor da proposta.
- IV. As propostas não desclassificadas serão selecionadas para a etapa de lances.
- V. Será iniciada a etapa de lances, com a participação de todas as proponentes detentoras de propostas classificadas.
- VI. Os lances deverão ser formulados exclusivamente por meio eletrônico e em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço, observada a redução mínima entre os lances de acordo com o critério do responsável pelo presente processo (decrécimo), aplicável inclusive em relação ao primeiro colocado.

- VII. A etapa de lances será considerada encerrada após o prazo determinado pelo responsável pelo presente processo e após a execução do tempo randômico. O Responsável não terá controle sobre o tempo randômico, ou seja, o sistema se encerrará automaticamente e aleatoriamente sem a intervenção humana.
- VIII. A aceitabilidade será aferida a partir dos preços de mercado vigentes na data da apresentação das propostas, apurados mediante pesquisa realizada pelo departamento de compras da instituição.

#### **5.4 Da Desconexão do Sistema Eletrônico**

**5.4.1** À proponente caberá acompanhar as operações no sistema eletrônico, durante a sessão, respondendo pelo ônus decorrente de sua desconexão ou da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema.

**5.4.2** No caso de desconexão do responsável pelo presente processo, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos proponentes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**5.4.3** Quando a desconexão do responsável pelo presente processo persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

#### **6. CRITÉRIO ELIMINATÓRIO**

- I. Envio da proposta fora do prazo estabelecido nas disposições preliminares do presente termo ou em desacordo com o objeto da contratação.
- II. Ausência do envio de qualquer dos documentos obrigatórios descritos no item 8.

#### **7. CRITÉRIO DE DESEMPATE**

O critério de desempate se dará pela melhor técnica, ou seja, quem atender a maior quantidade dos requisitos solicitados e fornecendo itens que estão além dos serviços solicitados, além de, oferecer um melhor sistema de monitoramento com envio de alertas de eventos que possam comprometer o banco de dados, oferecer implementação de ambientes de Disaster Recovery e integrações em ambientes necessários.

#### **8. DA HABILITAÇÃO OBRIGATÓRIA**

Para habilitação, exigir-se-á dos interessados, exclusivamente, documentação relativa a:

##### **8.1. Habilitação Jurídica:**

- I. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do Ministério da Fazenda;
- II. Registro comercial, no caso de empresa individual;
- III. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresariais ou cooperativas e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva, sendo que deles deverá constar, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatível com o objeto deste Termo de Referência;



- IV. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de eleição da diretoria em exercício;
- V. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- VI. Cópias da Carteira de Identidade, CPF, dos profissionais que vierem a desenvolver atividade no âmbito da CONTRATADA com a finalidade de cumprir com o objeto desse contrato.
- VII. Comprovação de vínculo societário, contratual ou empregatício de todos os profissionais que vierem a desenvolver atividade no âmbito da CONTRATADA com a finalidade de cumprir com o objeto desse contrato;

### **8.2. Qualificação Técnica:**

- I. Alvará de localização, funcionamento e demais alvarás obrigatórios em relação ao ramo de atividade desenvolvida. (Exemplos: Alvará de vigilância sanitária e corpo de bombeiro);
- II. Certificado de responsabilidade e regularidade técnica, se houver imposição legal para a atividade desenvolvida;
- III. CNAE - Classificação Nacional de Atividades Econômicas, compatível com o objeto da contratação para qual será contratada;
- IV. 02 (dois) Atestados de Capacidade Técnica que comprovem capacidade de satisfazer a dois aspectos indispensáveis: quantidade-experiência em atender o volume de demandas de acordo com o objeto; e qualidade-habilidade técnica na prestação dos serviços do objeto.

### **8.3. Regularidade fiscal e trabalhista**

- I. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da proponente, ou outra equivalente, na forma da lei;
- II. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida gratuitamente e eletronicamente junto à justiça trabalhista (TST);
- III. Prova de regularidade perante a Seguridade Social, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - III.I CRF – Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- IV. Comprovação do vínculo dos profissionais executantes com a empresa prestadora de serviços, conforme ANEXO II;
- V. É requisito para habilitação da empresa capital social compatível com o número de empregados, observando-se parâmetros estabelecido no Art. 4º-B da Lei 13.429, de 31 de março de 2017 ou capital mínimo ou de patrimônio líquido mínimo, não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

**8.4** Os documentos devem ser enviados juntamente com a proposta, sob pena de eliminação.

**8.5** A qualificação exigida deverá ser mantida vigente durante toda vigência do contrato a ser firmado com a empresa ganhadora.

**8.6** Se a empresa estiver desobrigada da apresentação de quaisquer documentos solicitados deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.

**8.7** Caso necessário, o responsável pelo presente processo, poderá solicitar visita técnica à empresa que apresentar melhor proposta e documentação obrigatória de acordo com o Termo de Referência, cabendo ao setor de qualidade do hospital realizar a visita técnica no prazo máximo de 5 dias úteis posterior a data da solicitação de visita requerida, apresentando o resultado da avaliação em até 2 dias úteis após a visita técnica.

## **9. DOS ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS:**

**9.1** Será permitido esclarecimento de dúvidas até o terceiro dia útil após a publicação do Termo de Referência, somente através do e-mail: **compras.tr@hejsn.aebes.org.br**. Na solicitação de esclarecimentos, a empresa deverá apresentar sua razão social, número de CNPJ, identificar o nº do Termo de Referência e objeto da contratação, devendo o questionamento ser redigido de forma clara e objetiva.

**9.2** A empresa que solicitar esclarecimentos, deverá informar os contatos para retorno, telefone e e-mails.

**9.3** As solicitações de esclarecimentos que não atenderem os requisitos dos itens anteriores, não serão respondidos.

**9.4** Serão recebidas as impugnações enviadas até às 17h do quinto dia útil anterior à data limite para o recebimento das propostas.

**9.5** Não serão conhecidas às impugnações e os recursos apresentados fora do prazo estabelecido neste Termo de Referência.

**9.6** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame. No entanto, caso o responsável pelo processo julgue pelo acolhimento de eventual impugnação contra o ato convocatório, poderá ser definida e publicada nova data para o envio de propostas.

**9.7** Encerrado o processo na plataforma **www.publinexo.com.br/privado/** o resultado será publicado no site **https://www.evangelicovv.com.br/institutional/129-briefings-hejsn**, qualquer participante do referido Termo de Referência poderá recorrer do resultado, interpondo o recurso com as razões de pedido e seus fundamentos, até às 17h do terceiro dia útil, após a data de publicação, de forma motivada e com o registro de suas razões.

**9.8** A falta de interposição do recurso contendo suas razões de pedido e seus fundamentos por parte dos participantes, na forma e prazo estabelecidos nos itens anteriores, importará decadência desse direito, ficando o responsável pelo presente processo autorizado a homologar o objeto ao participante declarado vencedor.

**9.9** Os recursos deverão ser endereçados ao endereço de e-mail **compras.tr@hejsn.aebes.org.br** e dirigidos ao responsável pelo presente processo. O e-mail deverá conter razão social, número do cartão CNPJ, identificar o nº do Termo de Referência e objeto da contratação e as alegações. Caberá ao responsável pelo presente processo receber, examinar e decidir os recursos impetrados contra suas decisões, no prazo de 06 (seis) dias úteis do recebimento do recurso.

**9.10** O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**9.11** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, o responsável competente adjudicará o objeto e homologará o processo de contratação.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**10.1** O presente Termo de Referência não importa necessariamente em contratação, podendo a AEBES revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato supervenientes comprovados ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no sistema para conhecimento dos interessados. A ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE ESPÍRITO SANTENSE – AEBES poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas e divulgação do resultado, bem como corrigir possíveis erros materiais no documento publicado, mediante errata.

**10.2** O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Termo de Referência será a Comarca de Vitória – ES.

**10.3** Aquele que deixar de entregar ou de apresentar documentação exigida no Termo de Referência, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal e que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, ficará sujeito a reparação dos danos causados ao Hospital.

**10.4** É vedada a participação no mesmo Termo de Referência de pessoas jurídicas que sejam controladoras, controladas, coligadas ou integrantes de um mesmo grupo econômico.

**(IMPRESSÃO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**  
**(ANEXO I)**

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos, para fins de prova, aptidão de desempenho e atestado de execução, que a empresa **[nome da empresa prestadora de serviços/fornecimento de produtos, em negrito]**, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0000-00, estabelecida na Rua ....., nº....., bairro ....., na cidade de ....., Estado de ....., prestou serviços à **[nome da empresa contratante, em negrito]**, CNPJ nº 00.000.000/0001-00, de **[descrição dos serviços prestados/fornecimento de produtos, especificando o prazo de execução]**.

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone técnica e comercialmente, até a presente data.

[cidade/estado], em XX de XXXX de 201X.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do responsável legal  
[Razão social da empresa]  
CNPJ nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx  
[endereço da empresa, caso não possua papel timbrado]

**(IMPRESSÃO EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)**  
**(ANEXO II)**

**DECLARAÇÃO DE VÍNCULO**

Declaramos, para os devidos fins, que os profissionais executantes da prestação de serviço objeto deste Termo de referência são sócios, celetistas ou terceirizados. (Indicar o vínculo dos profissionais)

[cidade/estado], em XX de XXXX de 201X.

---

Assinatura do responsável legal  
[Razão social da empresa]  
CNPJ nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx  
[endereço da empresa, caso não possua papel timbrado]

**MINUTA DE CONTRATO  
(ANEXO III)**

CT: 0XX/20XX

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE  
ENTRE SI FAZEM A ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA  
BENEFICENTE ESPÍRITO SANTENSE E (RAZÃO  
SOCIAL DA CONTRATADA).**

**CONTRATANTE: ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE ESPÍRITO SANTENSE – AEBES, (QUALIFICAÇÃO HEJSN)**

**CONTRATADA: (RAZÃO SOCIAL, QUALIFICAÇÃO DA EMPRESA, RESPONSÁVEL LEGAL, QUALIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL),** ajustam o presente contrato de prestação de serviços, de acordo com as cláusulas seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO CONTRATUAL**

---

1.1 O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração de ambiente de banco de dados Oracle, a ser executado nas dependências do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves (HEJSN), sob a gestão da CONTRATANTE, envolvendo:

- a) Monitoramento contínuo, proativo e preditivo, do ambiente completo de banco de dados do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, nas plataformas Oracle.
- b) Serviço continuado de suporte técnico e administração do ambiente de bancos de dados na mesma plataforma.

1.1.1 O serviço consiste em:

- a) Serviço de DBA (Database Administrator), realizado através de contrato de prestação de serviço, nas quais estão previstas impreterivelmente atividades de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração de ambiente de banco de dados Oracle, limitados a 20 (vinte) horas/mês, podendo o saldo restante ser armazenado em banco de horas durante o período de vigência contratual.
- b) Os serviços devem estar disponíveis para serem utilizados 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive em feriados e pontos facultativos.
- c) Os serviços serão realizados em ambiente de produção, teste e homologação.

1.2 Os serviços, objeto deste instrumento, serão realizados pela CONTRATADA, tendo por executores, profissionais plena e legalmente aptos, capacitados e habilitados.

1.3 A CONTRATADA declara para todos os fins de direito estar devidamente habilitada, consoante a legislação regulamentar, para a prestação do serviço ora contratada.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

---

2.1 Entende-se por serviços de monitoramento, consultoria, assessoria, suporte e administração do banco de dados Oracle, que devem ser prestados pela CONTRATADA, os itens que seguem:

### **I. Suporte e administração de Banco de Dados:**

- a) Instalação, Consultoria e Administração de ambientes de alta disponibilidade do Banco de dados;
- b) Acompanhamento do crescimento dos Datafiles;
- c) Análise dos arquivos de Alert, Trace e Log do Oracle;
- d) Análise e verificação de blocos de dados corrompidos;
- e) Aplicação de patches (correções) quando necessário;
- f) Coleta de estatísticas;
- g) Controle de fragmentação de índices (Rebuild de índices);
- h) Controle de fragmentação de tablespaces;
- i) Controle de objetos lógicos (tabelas, índices, views, packages);
- j) Criação de tablespaces;
- k) Gerenciamento de privilégios como roles, privilégios de sistema, privilégios de objeto;
- l) Implementar configurações para prevenir ocorrência de snapshot too old;
- m) Implementar novas features de banco de dados quando disponíveis e recomendadas;
- n) Instalação e configuração (Setup do banco de dados);
- o) Migração do Oracle entre versões disponíveis;
- p) Monitoramento de tablespaces temporárias;
- q) Monitoramento do espaço livre nas tablespaces;
- r) Monitoramento do volume de acesso aos datafiles;
- s) Monitoramento e ajustes dos parâmetros de instância do banco de dados;
- t) Realocação de objetos em tablespaces;
- u) Análise de Desempenho;
- v) Análise contínua da base de dados em busca de problemas de desempenho com ferramentas específicas para esta finalidade;
- w) Balanceamento dos datafiles nos discos do servidor (Disk Load Balancing);
- x) Manutenção das estruturas físicas (datafiles, control files, redo log files) visando melhoria de desempenho;
- y) Monitoramento para identificação de comandos SQL das aplicações em produção que venham a prejudicar o desempenho do banco de dados (os comandos SQL identificados serão repassados para que a CONTRATANTE realize as devidas correções);
- z) Reorganização de índices.

### **II. Backup e Recover do Banco de Dados:**

- a) Criação e gerenciamento do Recovery Catalog (RMAN) para gerenciamento dos backups;
- b) Criar e instalar programas específicos para backup físico (RMAN, Cold Backup, Hot Backup);
- c) Criar e instalar programas específicos para backup lógico (Export);
- d) Desenvolvimento de uma política de backup compatível com as necessidades da empresa;
- e) Fazer o acompanhamento das estratégias de backup implantadas;
- f) Recuperação de bases de dados, usando as estratégias adequadas a cada situação;
- g) Rotina para geração de dumps via ferramentas de Export/Import ou DATAPUMP;
- h) Testes de restauração (Restore) de base de dados.

### **III. Monitoramento:**

- a) Sistema de Monitoramento 24x7 para armazenamento de informações sobre os objetos e funcionamento do banco de dados e do servidor, possibilitando que a CONTRATANTE saiba em detalhes os principais consumidores de recursos;
- b) Envio de SMS, caso ocorram alertas de eventos que possam comprometer o banco de dados. Através destes alertas automatizados, será possível detectar o ocorrido e verificar a necessidade de atendimento emergencial. Todos os serviços deverão ser comunicados à CONTRATANTE e ela deverá autorizar o trabalho em caso de necessidade;
- c) Análise preventiva diária com envio de relatórios diários por e-mail;
- d) Registro de Incidentes para controle de ocorrências.

### **IV. Definição de Política de Segurança:**

- a) Criar usuários de banco de dados;
- b) Definir permissões e acessos com implementação de política de roles de acesso;
- c) Criar profile e níveis de permissão de acesso.

### **V. Consultoria e Assessoria:**

- a) Análise e identificação das necessidades de tecnologia da informação referente ao banco de dados Oracle;
- b) Apoio consultivo de processos decisórios envolvendo arquiteturas de soluções de Hardware e Software;
- c) Apoio consultivo para uso das melhores práticas de desenvolvimento e uso de tecnologias Oracle;
- d) Assessoria em projeto de implantação de ambientes de alta disponibilidade;
- e) Assessoria na homologação de novas soluções de tecnologia da informação referente ao banco de dados Oracle;
- f) Assessoria na homologação e licenciamento de software Oracle;
- g) Planejamento de capacidade de servidores para software Oracle.

### **VI. Definição de Rotinas de Contingência:**

- a) Criar um ambiente de standby físico;
- b) Testes de recovery de backups e validação de backups;
- c) Simulação de failover de instâncias.

#### **2.1.1 A CONTRATADA também deverá:**

##### **I. Quanto ao atendimento:**

- a) Manter em regime de sobreaviso, em regime de 24x7, profissionais especializados nas atividades inerentes ao serviço de suporte em ambiente de banco de dados Oracle. Nas situações de sobreaviso, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos profissionais contratados os mecanismos tecnológicos (tais como telefones celulares, telefones fixos, e-mails ou outros), que permitam o acionamento nos casos de necessidade, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- b) Os serviços de suporte em ambiente de banco de dados Oracle serão executados preferencialmente de forma remota a partir das dependências da CONTRATADA, exceto quando a presença do profissional dependências da CONTRATANTE for indispensável,



- c) Se necessário suporte presencial nas dependências do hospital, a CONTRATADA deverá prestar os serviços com pessoal próprio, devidamente treinado e qualificado para ao desempenho das funções, uniformizados e portando crachá de identificação com fotografia recente, a atender o Hospital Estadual Dr Jayme Santos Neves, de acordo com a norma vigente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual – EPI's.

**II. Quanto à abertura de chamados:**

- a) Possibilitar a abertura de chamado técnico (Solicitações de Atendimento) via ferramenta WEB, telefone (fixo ou celular), e-mail.
- b) O registro via ferramenta WEB será a principal forma de abertura de chamados (Solicitações de Atendimento) e de relacionamento técnico entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- c) Disponibilizar funcionalidade de internet para registro de chamados (Solicitações de Atendimento), devendo esta ferramenta ser capaz de gerenciar todo o ciclo de atendimento, desde a solicitação até o encerramento do atendimento. Alternativamente, a empresa atenderá a Solicitações de Atendimento através de e-mail, devendo a CONTRATADA gerenciar a troca de e-mails de forma a permitir o acompanhamento de todo o ciclo de atendimento.
- d) Responsabilizar-se e permitir o registro de todos os fatos e dados a partir do recebimento das Solicitações de Atendimento nesta ferramenta WEB, de maneira a evidenciar as variáveis para atendimento e posterior faturamento dos serviços.

**III. Quanto ao SLA de atendimento:**

- a) Cumprir prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme detalhado a seguir, onde as horas definidas são corridas a partir da abertura do chamado de atendimento (solicitação e incidente).

<b>NÍVEL DE PRIORIDADE-SLA</b>		<b>Prazo de Atendimento dos chamados</b>
<b>Nível 01 AMBIENTE PARADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas completamente indisponíveis;</li> <li>- Nenhum usuário consegue utilizar o sistema;</li> <li>- Não há solução de contorno pela equipe da CONTRATANTE;</li> <li>- O usuário tem impacto direto em seu trabalho ou na capacidade de atender seus clientes finais.</li> </ul>	Em até 30 Minutos
<b>Nível 02 AMBIENTE SERIAMENTE DEGRADADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas estão disponíveis, mas apresentam algum erro ou degradação séria de forma generalizada;</li> <li>- Processos de negócio e departamentos críticos estão parados ou funcionando de forma precária;</li> <li>- Processos e departamentos menos críticos estão operando normalmente;</li> <li>- Usuários estão trabalhando precariamente;</li> </ul> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema apresenta lentidão generalizada, sem motivo aparente;</li> <li>- Corrupção em uma área do banco de dados está inviabilizando transações críticas para o negócio do cliente, mas está permitindo transações menos críticas como atualizações cadastrais.</li> </ul>	Em até 50 Minutos

<p><b>Nível 03 AMBIENTE OPERACIONAL, COM FALHA ISOLADA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas estão no ar, mas apresentando algum erro ou lentidão isolada;</li> <li>- Os principais processos de negócio estão operando normalmente e pode ou não haver risco de degradação deles;</li> <li>- Usuários conseguem adotar solução de contorno ao problema, ou podem aguardar a solução do problema sem prejuízo ao negócio;</li> <li>- Se necessário, a solução do problema pode ser implementada em dia e horário marcados.</li> </ul>	<p>Em até 120 Minutos</p>
<p><b>Nível 04 AMBIENTE OPERACIONAL, SEM FALHAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemas estão completamente operacionais e não há nenhum tipo de falha ou dificuldade no ambiente;</li> <li>- Cliente solicita algum ajuste de configuração, instalação e/ou atualização para atender a alguma necessidade de seus sistemas;</li> <li>- Esclarecimento de dúvidas técnicas sobre o ambiente ou algum dos produtos suportados;</li> <li>- Cliente requer a execução de uma atividade presencial, ou remota, com agendamento prévio;</li> <li>-Atualização de ambientes.</li> </ul>	<p>Em até 240 Minutos</p>

**IV. Quanto ao acúmulo de horas:**

- a) As horas de suporte não utilizadas dentro do mês serão acumuladas durante o período de vigência contratual, podendo ser utilizadas em desenvolvimento específico, caso necessário;
- b) Em caso de ausência de saldo do banco de horas e o suporte ultrapasse as 20 (vinte) horas/mês contratadas, será cobrado o valor de hora adicional.

**V. Quanto aos documentos de fornecedor:**

- a) Fornecer no ato da assinatura deste instrumento e/ou sempre que forem solicitados, os seguintes documentos:
  - a.1) Contrato Social e suas alterações;
  - a.2) Cópias da Carteira de Identidade, CPF, dos profissionais que vierem a desenvolver atividade no âmbito da CONTRATADA com a finalidade de cumprir com o objeto desse contrato.
  - a.3) Comprovação de vínculo societário, contratual ou empregatício de todos os profissionais que vierem a desenvolver atividade no âmbito da CONTRATADA com a finalidade de cumprir com o objeto desse contrato;
  - a.4) Certidões de regularidade fiscal que comprovem status negativo junto à Receita Federal, Instituto Nacional de Seguridade Social, Secretaria Municipal de Finanças de Vitória, neste Estado do Espírito Santo ou da sede da CONTRATADA.
  - a.5) Certidões Negativas de débito Estadual e Municipal, Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, Certidão de Dívida Ativa da União, Certidão de Débitos junto ao INSS e Certificado de Regularidade do FGTS

**2.2** A CONTRATADA executará as atividades com autonomia, cabendo à CONTRATANTE a fiscalização do cumprimento do contrato, de forma assegurar a sua execução.

**2.3** A CONTRATADA se obriga pelo sigilo das informações, nem poderá tornar-se de conhecimento de terceiros, por constituir falta grave e falta de ética dos serviços prestados por parte da CONTRATADA.

**2.4** Fornecer à CONTRATANTE todas as informações necessárias à plena execução do serviço contratado.

**2.5** Realizar os serviços conforme preceitua o objeto deste contrato, nos locais e condições que melhor atenderem às necessidades e conveniências da CONTRATANTE.

**2.6** Requerer a exclusão da CONTRATANTE, individual ou coletivamente, no polo passivo dos eventuais processos judiciais ou administrativos em que a CONTRATADA deu causa, na ocorrência de ação contra a CONTRATANTE, ou qualquer outro ato de natureza administrativa ou judicial, que venha a ser proposto contra a CONTRATANTE, seja a que título for e a que tempo ocorrer, em virtude do presente contrato. A CONTRATADA concorda ainda, desde já, que a CONTRATANTE denuncie à lide ou chame ao processo, se necessário, a CONTRATADA, na forma do artigo 125 do Código de Processo Civil.

**2.7** Responsabilizar-se por todos os riscos e despesas decorrentes da contratação de funcionários utilizados na execução do presente contrato, bem como se responsabilizando quanto ao comportamento e eficiência deles, devendo a CONTRATADA substituir em 24 (vinte e quatro) horas, o profissional que não atender às necessidades descritas neste contrato e seus respectivos aditivos e anexos e/ou que não atenda aos princípios da ética, bem como das normas vigentes da Instituição, afastando-o de forma imediata de todas as unidades geridas pela AEBES.

**2.8** Não admitir, nem aliciar qualquer empregado que esteja à disposição da CONTRATANTE ou que integre o seu quadro de pessoal.

**2.9** Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, todas as condições de qualificação, habilitação técnica, jurídica, bem como de regularidade fiscal e trabalhista, exigidas no momento da assinatura deste contrato.

**2.10** Manter em condições legais as contribuições trabalhistas e previdenciárias do(s) profissional (s) recrutado(s) para executar os serviços objeto deste contrato.

**2.11** A CONTRATADA se obriga em prestar os serviços, objeto deste contrato, observando prazo, qualidade e zelo dos serviços.

**2.12** Assumir integralmente a responsabilidade por danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de negligência, imprudência ou imperícia na execução dos serviços contratados.

**2.13** Cumprir integralmente todas as obrigações relativas à Segurança do Trabalho utilizando dos equipamentos de proteção individual (EPI'S) necessários à execução dos serviços objeto deste contrato, apresentando os documentos, conforme portaria 3.214/78 do Ministério do Trabalho, a Consolidação das Leis do Trabalho e demais órgãos fiscalizadores.

**2.14** Fornecer sempre que forem solicitados, mantendo atualizado junto a CONTRATANTE, os seguintes documentos: cópia do Contrato Social e suas alterações, certidões de regularidade e responsabilidade técnica de conselho regulador, caso tenha, e eventuais alvarás inerentes as atividades prestadas.

**2.15** Em caso de descumprimento das obrigações, a CONTRATANTE se reserva no direito de emitir notificação de descumprimento contratual à CONTRATADA, e, em havendo reincidência, caberá imposição de multa, progressivamente até o limite de 10% (dez por cento) do valor do contrato.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

---

**3.1** Estando o objeto do presente contrato de prestação de serviços, diretamente vinculado e relacionado ao Contrato de Gestão e Operacionalização do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, firmado entre a CONTRATANTE e a SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, obriga-se a CONTRATANTE a efetuar o pagamento do valor devido à CONTRATADA, conforme cláusula de pagamento, contados do efetivo recebimento dos recursos financeiros, quer oriundo do Estado ou da União. Para tanto, observada a necessidade prévia da emissão de Nota Fiscal de Serviços pela CONTRATADA, que não poderá em nenhuma hipótese efetuar faturamento direto de quaisquer procedimentos a outro CONTRATANTE ou tomador eventual de serviços, incluindo o poder público, sendo esta prerrogativa exclusiva da CONTRATANTE no âmbito do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, neste Estado do Espírito Santo.

**3.2** Fornecer e permitir acesso a todas as informações pertinentes e necessárias ao bom andamento dos serviços a serem desenvolvidos pela CONTRATADA, assim como quaisquer outras informações que tão somente digam respeito às atividades da CONTRATADA.

**3.3** Fiscalizar o presente contrato, cabendo verificar se as obrigações assumidas contratualmente estão sendo cumpridas.

**3.4** Notificar a CONTRATADA em caso de descumprimento das suas obrigações contratuais.

**3.5** Para a intervenção remota nos equipamentos de TI da CONTRATANTE, as estações de trabalho dos técnicos deverão estar equipadas com recursos de controle remoto, mediante autenticação e autorização do usuário, estando estes recursos obrigatoriamente acessíveis à equipe de Infraestrutura de TI.

### **CLÁUSULA QUARTA – DA REMUNERAÇÃO**

---

**4.1** A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelos serviços prestados, o valor de (descrever o valor) por 20 (vinte) horas/mês. Caso necessária a utilização da hora adicional, a CONTRATADA pagará o valor de (descrever o valor), tudo descrito conforme tabela abaixo:

<b>SERVIÇO</b>	<b>VALOR</b>
Valor de 20 (vinte) horas/mês	
Valor da Hora Adicional (Extra)	

**4.2** Por ocasião dos pagamentos serão efetuados os descontos legais por tributos que incidam ou venham a incidir sobre a prestação do serviço contratado e efetivamente executado.

**4.3** O pagamento será efetuado, mensalmente, em até 10 (dez) dias, posterior ao envio da Nota Fiscal.

**4.4** É expressamente vedado a qualquer das partes desconto ou cobrança de duplicata através de rede bancária ou de terceiros, bem como a cessão de crédito dos valores objetos deste contrato ou sua dação em garantia.

**4.5** O valor no contrato será reajustado anualmente, conforme índice IPCA ou IGPM, segundo acordado entre as partes.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO CONTRATUAL**

---

5.1 O prazo de vigência do presente contrato será até a data de 30 de novembro de 2028, a contar da data de assinatura deste instrumento, ressalvando os casos de rescisão previstos na cláusula sexta.

5.2 Qualquer alteração contratual deverá ser feita mediante termo aditivo.

## **CLÁUSULA SEXTA – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

---

6.1 O presente contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante celebração de “Distrato” ou unilateralmente, de forma imotivada, pela CONTRATANTE, concedendo-se, à CONTRATADA, aviso prévio de 30 (trinta) dias sendo que, nesta hipótese, não será devido qualquer tipo de multa, à parte que solicitar a rescisão.

6.2 Havendo rescisão do contrato pela CONTRATANTE, e havendo cumprimento de aviso prévio, a CONTRATADA deverá deixar de efetuar a prestação de serviço no último dia de vigência do aviso prévio, sob pena de multa diária equivalente a 10% do valor do contrato.

6.3 A CONTRATADA poderá rescindir o contrato unilateralmente, de forma imotivada, concedendo-se à CONTRATANTE, aviso prévio de 60 (sessenta) dias, de modo a evitar a desassistência e, conseqüentemente, assegurar o interesse público, sob pena de multa diária equivalente a 10% do valor do contrato.

6.4 O presente contrato poderá, ainda, ser rescindido unilateralmente, por qualquer uma das partes, sem concessão de aviso prévio na ocorrência de uma das seguintes situações:

- a) Justo Motivo, decorrente de condutas que levem a quebra de confiança;
- b) Falência, recuperação judicial, e insolvência de qualquer uma das partes.
- c) Descumprimento de qualquer cláusula ou condição estabelecida neste contrato;
- d) Negligência, imprudência, imperícia, incapacidade, dolo ou má-fé por parte da CONTRATADA ou dos profissionais no desempenho dos serviços contratados.

6.5 Este contrato será imediatamente rescindido no caso de encerramento do Contrato de Gestão do Hospital Estadual Dr. Jayme Santos Neves, hipótese em que a AEBES não poderá ser responsabilizada ao pagamento de indenizações ou multas de qualquer natureza.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA LEI ANTICORRUPÇÃO**

---

7.1 A CONTRATADA declara conhecer as normas de prevenção à corrupção prevista na legislação brasileira, a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos e se compromete a cumpri-las fielmente, por si e por seus sócios, administradores e colaboradores. Ainda, se obrigada a CONTRATADA, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (i) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilícitamente e (ii) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados. A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a rescisão unilateral deste Contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO CÓDIGO DE CONDUTA**

---

**8.1** A CONTRATADA se obriga a adotar conduta justa e ética, respeitando as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta da CONTRATANTE, disponível no endereço eletrônico <https://www.evangelicovv.com.br/aebes/codigo-conduta>, o qual desde já declara conhecer e estar vinculada.

**8.2** A CONTRATADA se compromete, ainda, a treinar seus Colaboradores alocados na execução das atividades deste Contrato, a fim de instruí-los sobre o cumprimento obrigatório das diretrizes contidas no Código de Conduta da CONTRATANTE para a execução do objeto deste instrumento.

## **CLÁUSULA NONA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NA RELAÇÃO CONTROLADOR E OPERADOR**

---

**9.1** Para fins deste contrato, são considerados:

I. “DADOS PESSOAIS”: qualquer informação relativa a uma pessoa natural (TITULAR DE DADOS) que é capaz de identificá-la de forma direta ou indireta, como por exemplo um nome, número de CPF e RG, endereço residencial, dados de localização, ou mais elementos específicos da identidade física, fisiológica, genética, mental, econômica, cultural ou social de uma pessoa.

II. “DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS”: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

III. “TRATAMENTO”: qualquer operação ou conjunto de operações efetuadas sobre dados pessoais ou sobre conjuntos de dados pessoais, por meios automatizados ou não automatizados, tais como a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

IV. “CONTROLADOR”: parte que determina as finalidades e os meios de tratamento de dados pessoais.

V. “OPERADOR”: parte que trata dados pessoais de acordo com as instruções do CONTROLADOR.

VI. “AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS”: Órgão da administração pública responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD em todo o território nacional.

### **9.2 DEFINIÇÃO DAS FUNÇÕES**

Esta cláusula aplica-se ao tratamento de dados pessoais, dentro do âmbito da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, pelo OPERADOR em nome do CONTROLADOR.

Para os propósitos deste contrato, as partes supra qualificadas, concordam que a AEBES é o CONTROLADOR dos dados pessoais e a CONTRATADA é o OPERADOR de tais dados, dentro da relação negocial entre as partes.

As PARTES declaram ter conhecimento da Lei 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD") e das demais legislações vigentes sobre Proteção de dados pessoais, e se comprometem a cumprir com todas as obrigações legais e contratuais relacionadas às Operações de Tratamento de Dados Pessoais e à proteção, sigilo e privacidade de Dados Pessoais, adotando as medidas técnicas e administrativas cabíveis visando sua conformidade com a privacidade, exigindo de seus colaboradores; prestadores de serviços e fornecedores o mesmo nível aceitável de segurança da informação e confidencialidade, com base nas melhores práticas de mercado.

### 9.3 OBRIGAÇÕES DO CONTROLADOR

O CONTROLADOR deve:

Implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar e demonstrar que o tratamento é realizado de acordo com a LGPD. Essas medidas devem ser revistas e atualizadas sempre que necessário.

Implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir que, somente os dados pessoais necessários para cada propósito específico sejam tratados. Essa obrigação se aplica à quantidade de dados pessoais coletados, à extensão do tratamento, ao período de armazenamento e à acessibilidade, sempre observando os princípios e fundamentos da LGPD.

Orientar ao OPERADOR, quanto às medidas e limites para o tratamento de dados pessoais, a fim de garantir que o tratamento seja realizado dentro dos padrões técnicos e legais, garantindo a proteção dos dados pessoais tratados pelas partes.

### 9.4 OBRIGAÇÕES DO OPERADOR

O OPERADOR deve:

Tratar os dados pessoais somente de acordo com as instruções documentadas do CONTROLADOR.

Tratar apenas os dados pessoais e dados pessoais sensíveis estritamente necessárias para atendimento da finalidade/objeto expressamente previsto neste contrato e em observância das regras específicas previstas na Lei nº 13.709/2018 (“LGPD”).

É vedado ao OPERADOR a realização de imagens dos pacientes sem seu respectivo consentimento, sob pena de rescisão do presente instrumento contratual, bem como ressarcimento de todo e qualquer eventual prejuízo sofrido pelo CONTROLADOR, incluindo multas, condenações judiciais, honorários advocatícios e demais penalidades pecuniárias previstas pela legislação vigente.

Manter o sigilo absoluto de todas as informações e dados pessoais a que tenham acesso e garantir que as pessoas autorizadas para o tratamento dos dados pessoais estejam comprometidas com a confidencialidade, em razão da função ou estão sob obrigação contratual.

Adotar todas as ações necessárias para implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco aos direitos e liberdades das pessoas.

Respeitar as condições de contratação de terceiros, sendo que o OPERADOR não pode contratar outro OPERADOR (Sub Operador) para processamento de dados sem a prévia autorização do CONTROLADOR.

Em caso de requisição de titulares, fica à cargo do CONTROLADOR responder ao titular de dados pessoais, devendo o OPERADOR (i) se abster de responder diretamente ao titular; (ii) notificar ao CONTROLADOR, imediatamente, caso requisitada; e (iii) cooperar e fornecer todas as informações necessárias para a efetivação dos direitos do titular.

Auxiliar o CONTROLADOR a garantir o cumprimento das obrigações relacionadas à segurança do tratamento, Violações de dados pessoais, avaliações de impacto de proteção de dados e plano de resposta à incidentes;

Informar o CONTROLADOR imediatamente, a ocorrência de incidente de segurança relativo ao tratamento de dados pessoais que possa acarretar risco ou dano relevante a esses titulares;

Indenizar o CONTROLADOR por quaisquer perdas e danos devidamente apurados e comprovados (incluindo multas, custos ou despesas e desembolsos legais) incorridos pelo OPERADOR em decorrência de qualquer violação de Dados Pessoais, nos termos da LGPD, por ato ou omissão em conexão com a execução deste Contrato.

Excluir ou devolver todos os dados pessoais ao CONTROLADOR após o término da prestação dos serviços relacionados ao tratamento, e excluir as cópias existentes, a menos que a lei aplicável exija o armazenamento destes dados.

Disponibilizar ao CONTROLADOR todas as informações imprescindíveis para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas na LGPD, sempre que necessário.

## **9.5 VIGÊNCIA DO CONTRATO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este Contrato continuará em vigor enquanto o OPERADOR estiver tratando dados pessoais em nome do CONTROLADOR e será regido pela LGPD e demais legislações de proteção de dados pessoais e privacidade, bem como as normas aplicáveis ao negócio das partes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

---

**10.1** O presente contrato é documento único que regula os direitos e obrigações entre as partes com relação aos serviços contratados, ficando cancelado qualquer outro acordo porventura existente.

**10.2** É vedada a transferência deste contrato para terceiros sem a anuência expressa da CONTRATANTE.

**10.3** A CONTRATADA obriga-se a comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer alteração que pretenda fazer em seu quadro funcional ou societário que implique substituição de membro(s) da equipe que efetivamente realize a prestadora dos serviços objeto do contrato.

**10.4** Caso a CONTRATANTE venha a ser acionada judicialmente em razão de negligência, imprudência, imperícia, incapacidade, dolo ou má-fé, ou ainda, por descumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste instrumento, por parte da CONTRATADA, esta, obriga-se a responder regressivamente pelos prejuízos causados.

**10.5** A tolerância quanto a eventuais infrações do presente contrato não constituirá novação ou renúncia dos direitos conferidos a ambas as partes e/ou aos seus sucessores.

**10.6** A CONTRATADA declara que não realizará nenhum investimento para prestação de serviço, objeto deste contrato.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO DE ELEIÇÃO**

---

**11.1** Fica eleito o Foro da Comarca de Vitória, Estado do Espírito Santo, para dirimir as questões oriundas do presente contrato, renunciando-se, desde já, a qualquer outro Foro.



As Partes, de comum acordo, concordam que o presente termo será assinado eletronicamente por seus representantes legais juntamente com duas testemunhas, nos termos dos artigos 219 e 220 do Código Civil, e do art. 10, parágrafos 1º e 2º da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Neste sentido, as Partes reconhecem a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste Instrumento e seus termos, para todos os fins de direito.

Serra/ES, (data).

**ASSOCIAÇÃO EVANGÉLICA BENEFICENTE ESPÍRITO SANTENSE**

Rodrigo André Seidel  
Presidente

**RAZÃO SOCIAL**

Nome do responsável legal  
Cargo