

CONTRATO DE SERVIÇO GERENCIADO DE TI
 N.º 140820201135

JRV Serviços Ltda. Tel. +55 71 3244.7380
 Endereço: AV Dom João VI, 11, Edf Seta Empresarial, Salas 201 e 202, Brotas
 Salvador – BA C.E.P.: 04795-100 CNPJ.: 08.208.805/0001-37

Cliente: INSTITUTO VIDA FORTE
 Endereço: AV TANCREDO NEVES, 2421, CENTRO EMPRESARIAL REDENCAO
 SALA 1403/1404, CAMINHO DAS ARVORES, SALVADOR-BA
 C.E.P.: 41.820-021 CNPJ.: 12.081.0001/05

JRV Serviços Ltda., neste ato representada por seu representante legal, Sr.º Antonio Vicente Barbosa do Vale e doravante denominada **CONTRATADA** e do outro lado o cliente acima identificado como **Instituto Vida Forte**, doravante denominada **CONTRATANTE**, nos termos que se seguem, tem entre si como justo contratado o seguinte:

1. OBJETIVO:

- 1.1 Prestação do serviço gerenciado de TI para realização do suporte de forma remota e presencial na modalidade de 8 x 5 (das 8h às 18h de segunda a sexta) a toda infraestrutura de Servidores alocada na infraestrutura do cliente e descritas no item 1.2 deste.
- 1.2 Relação dos equipamentos e softwares alocados na unidade do Hospital municipal de Paulo Afonso, situado na Av. Wilson Pereira, 155 - Tancredo Neves III, Paulo Afonso - BA, 48609-050, com permissão de uso cedida pelo **CONTRATANTE** para a **CONTRATADA**, durante a vigência do presente instrumento.

Relação de equipamentos e softwares:

- 02 Servidores (Quadcore + 16GB + 1TB (SATA RAID1) Licenciado com Windows Server (até 04 VM's Windows)
- 01 FIREWALL UTM FORTIGATE 30E - FORTINET
- 01 Nobreak 1,4 KVA
- 01 Switch 24P (Exclusivo para os servidores)
- Até 15 Licenças Antivirus para Desktop e servidores

2. SERVIÇOS:

2.1. Executar-se-ão os serviços de forma preventiva e/ou corretiva quando a **CONTRATADA** for solicitada através de abertura de chamado técnico por parte da **CONTRATANTE**, onde a **CONTRATADA** terá o tempo de atendimento conforme SLA (Service Level Agreement) descrito no quadro abaixo:

Classificação de Prioridade para Atendimento				
Modalidade	Prioridade	Descrição	Atendimento Presencial	Atendimento Remoto
Atendimento Banco de horas	Critico	Há paralisação de serviços críticos e necessários para funcionamento da empresa	Atendimento em até 4 horas úteis (Conforme modalidade de contratação - 24/7 ou 8x5)	Atendimento em até 4 horas úteis
	Urgente	Há paralisação de alguns serviços, porém não impacta nos serviços críticos e necessários para funcionamento da empresa	Atendimento até o próximo dia útil	Atendimento em até 6 horas úteis
	Normal	Não há impacto ou paralisação de serviços críticos e necessários para funcionamento da empresa	Atendimento em até 48 horas (Conforme agendamento com o cliente)	Atendimento até o próximo dia útil

2.2. Os chamados deverão ser realizados exclusivamente por um contato central da área de TI a ser definido pela **CONTRATANTE** utilizando a Central de Suporte para abertura de chamados que será informado após assinatura deste contrato. A partir desse registro, a **CONTRATADA** iniciará o atendimento.

2.3 Ao finalizar o atendimento com a solução do problema, a **CONTRATADA** preencherá o **RAT – Relatório de Atendimento Técnico**, com os detalhes do atendimento diretamente no sistema da Central de Suporte.

3. VALOR DOS SERVIÇOS:

3.1. O Valor dos serviços é de **R\$ 25.200,00 (Vinte e cinco mil e duzentos reais) dividido em 06 parcelas mensais de R\$ 4.200,00 (quatro mil e duzentos reais)**, com vencimento no dia **5 (cinco) de cada mês**. O pagamento deverá ser efetuado através de boleto bancário emitido pela **CONTRATADA**.

3.2 Qualquer alteração no escopo dos serviços, quantidade de horas de atendimento, **CONTRATADA** deverá ser informada por parte da **CONTRATANTE** para que a **CONTRATADA** apresente alteração de proposta à **CONTRATANTE** que poderá gerar, se ambas as partes concordarem, aditivos a este instrumento.

3.3 Sob nenhuma hipótese a **CONTRATADA** executará serviços não contemplados neste contrato a não ser que previamente discutidos e aprovadas por ambas as partes.

3.4 A **CONTRATANTE** deverá indicar as pessoas autorizadas e os telefones que poderão acionar a **CONTRATADA**.

4. PRAZOS e SANÇÕES:

4.1. O período de validade a que se refere este instrumento será de **06 (seis) meses**, contados a partir do dia 01 de Setembro de 2020 até o dia 31 de Agosto de 2021, com a renovação automática para mais 12 meses e assim sucessivamente, caso não haja intervenção por nenhuma das partes.

4.2. O limite de atendimento por falta de pagamento será de 20 (vinte dias), no qual o Contratado suspenderá o atendimento.

4.3. Em caso de atraso no pagamento da fatura, será aplicada multa de 2% (dois por cento) do valor da mesma.

4.4 As partes poderão extinguir o presente Contrato imotivada e unilateralmente, a qualquer tempo, mediante notificação prévia com 60 (sessenta) dias de antecedência, não gerando para qualquer uma das partes multa e/ou indenização decorrente da extinção contratual, com exceção da remuneração devida até o momento da extinção.

4.5 O presente Contrato poderá ainda ser rescindido nas seguintes hipóteses:



