



INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM FUNDAÇÃO DE SAÚDE ITAGUAPY E XXXXXXXX.

De um lado, **FUNDAÇÃO DE SAÚDE ITAGUAPY**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 00.304.148/0001-10, com sede na cidade de Foz do Iguaçu, Estado do Paraná, na Avenida Gramado, 580, Itaipu “A”, doravante denominada **FUNDAÇÃO**, administradora do Hospital Itamed, ora representados por seus Diretores XXXXXX e XXXXXX, adiante firmados, **XXXXXXX**, com sede na cidade de XXXXXX, Estado do Paraná, na Rua XXXXX, nº XXXXX, Bairro, no CNPJ nº XXXXXX, doravante designada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representado por seu sócio administrador XXXXXXXX, nacionalidade, estado civil, profissão, portador da carteira de identidade RG XXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CPF/MF nº XXXXXXXXXXXXXXXX, com endereço eletrônico xxx@xxxx.com, adiante firmado, Resolvem celebrar o presente Instrumento Particular de Contrato de Prestação de Serviços Especializados de Backup as a Service (BaaS) e Disaster Recovery as a Service (DRaaS), incluindo fornecimento da solução, implantação, configuração, operação assistida, sustentação e suporte técnico especializado, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

DO OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA: O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, configuração, operação assistida, sustentação e suporte de solução integrada de **Backup as a Service (BaaS)** e **Disaster Recovery as a Service (DRaaS)**, em ambiente de computação em nuvem, destinada à proteção, retenção, recuperação e disponibilidade dos dados, aplicações, servidores físicos, máquinas virtuais, serviços de colaboração em nuvem e demais ativos tecnológicos da Fundação de Saúde Itaguapy.

Parágrafo Primeiro: A solução compreenderá, dentre outros serviços, o levantamento técnico do ambiente, instalação e configuração dos componentes necessários, definição e implantação das políticas de backup, retenção, criptografia, imutabilidade, replicação, monitoramento, recuperação de dados, ambiente de contingência em nuvem, execução de testes de restauração, failover e failback, elaboração da documentação técnica, treinamento da equipe da **CONTRATANTE**, suporte técnico especializado e todos os demais serviços necessários ao perfeito funcionamento da solução, em conformidade com as especificações técnicas, proposta comercial, edital e demais documentos integrantes da contratação.

Parágrafo Segundo: Integram o objeto todos os serviços, licenças, subscrições, recursos computacionais, armazenamento em nuvem, componentes de software, agentes, conectores, configurações, parametrizações, atualizações, integrações, monitoramento, suporte técnico, documentação, treinamentos e demais recursos que, embora não expressamente mencionados neste contrato, sejam técnica ou operacionalmente indispensáveis para a completa implantação, funcionamento, segurança, disponibilidade, recuperação e continuidade da solução contratada, sem qualquer ônus adicional para a **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** declara que realizou análise prévia das especificações técnicas, do ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**, dos ativos a serem protegidos, dos quantitativos estimados, dos requisitos de continuidade de negócio, dos parâmetros de recuperação e das demais

condições necessárias à execução do objeto, assumindo integral responsabilidade pela implantação e operação da solução, não sendo admitidos pedidos de acréscimo de valores decorrentes de falhas de planejamento, dimensionamento inadequado, avaliação insuficiente do ambiente ou da necessidade de recursos, licenças, serviços ou componentes indispensáveis ao perfeito cumprimento do objeto contratado.

DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES DO CONTRATO

CLÁUSULA SEGUNDA: O presente instrumento se rege pelas cláusulas e condições nele contidas e pelos anexos abaixo relacionados que, devidamente rubricados pelas partes contratantes, constituem parte integrante deste como se nele estivesse transcrito, a saber:

Anexo I – Especificações Técnicas;
Anexo II – Proposta Comercial;
Anexo III – Orientações Técnicas SESMT;
Anexo IV – Programa de Compliance;
Anexo V – Transferência de Dados (LGPD);
Anexo VI – Código de Ética.

Parágrafo Primeiro: Durante a execução do objeto contratado, em caso de dúvida ou divergência entre o previsto neste contrato e nos seus anexos, ou documentos correlatos, inclusive os documentos concernentes ao Edital de Coleta de Preços nº XXX/202X, bem como quaisquer documentos anteriormente trocados entre as partes, relativos ao presente instrumento, prevalecerá sempre o estabelecido neste contrato; a seguir o estabelecido no edital supracitado; após o estabelecido nos anexos; e, na sequência, em que são citados nesta cláusula. O estabelecido nos anexos prevalecerá sobre as disposições dos documentos correlatos.

Parágrafo Segundo: Em caso de divergência entre projetos executivos, memorial descritivo, planilha orçamentária ou demais documentos técnicos, prevalecerá a orientação formal da fiscalização da **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Terceiro: Considerando a natureza técnica do objeto contratado, as especificações técnicas constantes do Anexo I constituem elemento essencial da contratação, obrigando a **CONTRATADA** ao cumprimento integral dos requisitos funcionais, operacionais, de segurança da informação, disponibilidade, continuidade dos serviços, níveis mínimos de serviço (SLA), requisitos de backup e recuperação de desastres, independentemente de estarem reproduzidos integralmente no corpo deste instrumento.

DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

CLÁUSULA TERCEIRA: A fiscalização da execução contratual será exercida por representante formalmente designado pela **FUNDAÇÃO**, com apoio da Gerência de Tecnologia da Informação e das demais áreas técnicas envolvidas, sem que isso exclua ou reduza a responsabilidade integral da **CONTRATADA** pela execução do objeto.

Parágrafo Primeiro: O(a) gestor(a) e/ou fiscal do contrato deverá acompanhar o fiel cumprimento das obrigações estabelecidas neste instrumento, competindo-lhe, dentre outras atribuições:

- a) decidir, em nome da **FUNDAÇÃO**, as questões relacionadas à execução do objeto contratual;

- b) acompanhar a implantação, configuração, operação assistida, sustentação e suporte da solução contratada;
- c) recusar serviços executados em desacordo com este Contrato, com as Especificações Técnicas ou com os níveis de serviço estabelecidos, exigindo sua imediata correção;
- d) acompanhar a execução das rotinas de backup, replicação, monitoramento, armazenamento, recuperação de dados e demais funcionalidades contratadas;
- e) validar a conclusão das etapas de implantação, testes de restauração, testes de failover e failback, bem como emitir o respectivo aceite quando atendidos os requisitos contratuais;
- f) solicitar esclarecimentos, informações técnicas, relatórios, registros de auditoria e demais documentos necessários ao acompanhamento da execução contratual;
- g) acompanhar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), disponibilidade da solução, atendimento aos chamados técnicos e demais indicadores de desempenho previstos contratualmente;
- h) encaminhar à **CONTRATADA**, por escrito, as comunicações, determinações e solicitações que se fizerem necessárias durante a execução do contrato;
- i) determinar a correção de falhas, inconsistências, vulnerabilidades ou não conformidades identificadas na solução, fixando prazo compatível para sua regularização.

Parágrafo Segundo: Todas as comunicações entre a **FUNDAÇÃO** e a **CONTRATADA** relacionadas à execução deste contrato deverão ser formalizadas preferencialmente por meio eletrônico, entre os representantes designados pelas partes, admitindo-se outros meios formais de comunicação que permitam a comprovação de seu envio e recebimento.

Parágrafo Terceiro: A fiscalização poderá determinar a suspensão de procedimentos de implantação, configuração, atualização ou manutenção da solução que representem risco à segurança da informação, à integridade dos dados, à disponibilidade dos sistemas corporativos ou à continuidade dos serviços assistenciais, sem que tal medida gere direito automático à recomposição financeira, permanecendo assegurada à **CONTRATADA** eventual prorrogação de prazo quando demonstrado que a suspensão decorreu exclusivamente de determinação da **FUNDAÇÃO** e impactou diretamente a execução do objeto.

CLÁUSULA QUARTA: A fiscalização exercida pela **FUNDAÇÃO** não exclui nem reduz a responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** pela execução integral do objeto contratado, tampouco por sua qualidade, segurança, desempenho, conformidade técnica e atendimento às obrigações assumidas neste instrumento.

Parágrafo Único: A eventual tolerância ou o não exercício, pela **FUNDAÇÃO**, de qualquer direito, faculdade ou prerrogativa prevista neste contrato ou na legislação aplicável não constituirá renúncia, novação ou alteração contratual, podendo tais direitos ser exercidos a qualquer tempo.

DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUINTA: A **CONTRATADA** deverá indicar, antes do início da execução contratual, um Gerente de Projeto e um Responsável Técnico, os quais atuarão como representantes perante a **FUNDAÇÃO** durante toda a vigência deste contrato, sendo responsáveis pelo acompanhamento da implantação, comunicação entre as partes, coordenação técnica, gestão das atividades e atendimento das demandas relacionadas ao objeto contratado.

Parágrafo Primeiro: A substituição do Gerente de Projeto ou do Responsável Técnico somente poderá ocorrer mediante comunicação prévia e formal à **FUNDAÇÃO**, devendo o profissional substituto possuir qualificação técnica, experiência profissional e capacitação compatíveis ou superiores às do profissional originalmente indicado, observado o disposto nas Especificações Técnicas.

Parágrafo Segundo: O Responsável Técnico deverá possuir comprovada experiência em soluções de Backup as a Service (BaaS), Disaster Recovery as a Service (DRaaS), proteção de dados, recuperação de desastres e ambientes em nuvem, bem como certificações técnicas, treinamentos oficiais ou documentação equivalente compatível com a tecnologia ofertada, sempre que exigidos pelas Especificações Técnicas.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** compromete-se a substituir qualquer representante, gerente de projeto ou responsável técnico que, mediante justificativa fundamentada da **FUNDAÇÃO**, demonstrar desempenho incompatível com as obrigações contratuais, sem prejuízo da continuidade dos serviços e observado prazo razoável para a substituição.

Parágrafo Quarto: O Gerente de Projeto será o ponto focal da **CONTRATADA** para todos os assuntos relacionados à execução contratual, competindo-lhe acompanhar o cronograma de implantação, coordenar as equipes envolvidas, participar das reuniões técnicas quando convocado, prestar esclarecimentos à **FUNDAÇÃO** e assegurar o cumprimento dos prazos, níveis de serviço e demais obrigações previstas neste contrato.

DOS PRAZOS

CLÁUSULA SEXTA: A **CONTRATADA** deverá iniciar a execução dos serviços objeto deste contrato em até **XX (XXXX)** dias corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço emitida pela **FUNDAÇÃO**, iniciando-se pela fase de levantamento técnico do ambiente, elaboração do plano de implantação e demais atividades preparatórias previstas nas Especificações Técnicas.

Parágrafo Primeiro: A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de **XXX (XXXX)** dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço, compreendendo todas as etapas necessárias à disponibilização da solução em pleno funcionamento, incluindo levantamento técnico, instalação, configuração, parametrização, implantação das políticas de backup, retenção, replicação, armazenamento, testes de restauração, testes de failover e failback, treinamento da equipe da **CONTRATANTE**, entrega da documentação técnica e emissão do aceite definitivo pela **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Segundo: A execução de atividades que possam ocasionar indisponibilidade parcial ou total dos ambientes tecnológicos da **FUNDAÇÃO** deverá ocorrer, preferencialmente, em janelas de manutenção previamente aprovadas pela fiscalização, podendo ser realizada em período noturno, finais de semana ou feriados, quando necessário à preservação da continuidade dos serviços assistenciais.

Parágrafo Terceiro: Os prazos estabelecidos poderão ser prorrogados, mediante autorização expressa da **FUNDAÇÃO**, quando comprovadamente ocorrer qualquer das seguintes hipóteses:

- a) alteração do escopo contratual ou das especificações técnicas determinada pela **FUNDAÇÃO**;

- b) atraso decorrente da indisponibilidade de informações, acessos, credenciais, infraestrutura ou recursos cuja disponibilização seja de responsabilidade da **FUNDAÇÃO**;
- c) ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovada;
- d) indisponibilidade programada dos ambientes tecnológicos da **FUNDAÇÃO**, necessária à preservação da continuidade dos serviços assistenciais;
- e) outras ocorrências alheias à vontade da **CONTRATADA**, desde que reconhecidas formalmente pela **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Quarto: A prorrogação dos prazos somente produzirá efeitos mediante formalização entre as partes, observadas as justificativas técnicas e administrativas que a fundamentarem.

Parágrafo Quinto: Antes do início da implantação, a **CONTRATADA** deverá realizar, em conjunto com a equipe técnica da **FUNDAÇÃO**, o levantamento detalhado do ambiente tecnológico, validando os ativos a serem protegidos, arquitetura da solução, cronograma de implantação, metodologia de execução, requisitos de conectividade, dependências técnicas e demais informações necessárias à correta execução do objeto contratado.

Parágrafo Sexto: A implantação somente será considerada concluída após a realização dos testes de funcionamento previstos nas Especificações Técnicas, validação pela equipe técnica da **FUNDAÇÃO** e emissão do respectivo Termo de Aceite, permanecendo a **CONTRATADA** responsável pela correção de eventuais falhas identificadas antes da aceitação definitiva da solução.

DA PROGRAMAÇÃO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA SÉTIMA: A **CONTRATADA** deverá elaborar, no prazo estabelecido contratualmente, o Plano de Implantação da solução, contendo, no mínimo, o cronograma de execução, as etapas de implantação, as responsabilidades das partes, as premissas técnicas, a metodologia de implementação, os procedimentos de validação, os marcos de entrega e os critérios para entrada em operação da solução, observadas as Especificações Técnicas e as diretrizes da **FUNDAÇÃO**

Parágrafo Primeiro: O planejamento da implantação será elaborado em conjunto com a equipe técnica da **FUNDAÇÃO**, podendo sofrer adequações durante a execução contratual para atender às necessidades operacionais da instituição, preservar a continuidade dos serviços assistenciais e garantir a segurança dos ambientes tecnológicos.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deverá organizar a implantação e demais atividades técnicas de forma a minimizar impactos aos sistemas corporativos e às atividades assistenciais da **FUNDAÇÃO**, priorizando, quando determinado pela fiscalização, a execução de procedimentos potencialmente impactantes em janelas de manutenção previamente autorizadas, preferencialmente em período noturno, finais de semana ou feriados.

Parágrafo Terceiro: O cronograma de implantação, bem como suas eventuais atualizações, deverá ser previamente submetido à fiscalização da **FUNDAÇÃO** para análise e aprovação, podendo ser revisto sempre que houver necessidade de adequação às prioridades institucionais ou às condições operacionais do ambiente tecnológico.

Parágrafo Quarto: Qualquer atividade que possa ocasionar indisponibilidade parcial dos sistemas, interrupção das rotinas de backup, alteração de configurações críticas, degradação de desempenho, reinicialização de servidores ou qualquer impacto à infraestrutura tecnológica da **FUNDAÇÃO**

deverá ser comunicada à fiscalização com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, somente podendo ser executada mediante autorização formal.

Parágrafo Quinto: A **CONTRATADA** deverá participar das reuniões de acompanhamento contratual sempre que convocada pela **FUNDAÇÃO**, apresentando informações atualizadas sobre a execução da implantação, evolução das atividades, indicadores da solução, eventuais riscos identificados, pendências existentes e plano de ação para sua regularização.

Parágrafo Sexto: A implantação deverá ser executada de forma planejada e gradual, observando as dependências técnicas existentes entre os ativos protegidos, de modo a preservar a disponibilidade dos sistemas, a integridade dos dados e a continuidade da operação da **FUNDAÇÃO** durante todas as fases de implementação da solução.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** deverá manter atualizado, durante toda a fase de implantação, o cronograma executivo e o Plano de Implantação, comunicando imediatamente à **FUNDAÇÃO** qualquer fato que possa comprometer os prazos, a qualidade da solução, a continuidade da execução ou o cumprimento das etapas previstas, apresentando, sempre que necessário, plano de contingência e medidas corretivas.

DAS OBRIGAÇÕES DA FUNDAÇÃO

CLÁUSULA OITAVA: São obrigações da **FUNDAÇÃO**:

- a) acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução do objeto contratual por meio do gestor e do fiscal do contrato;
- b) disponibilizar à **CONTRATADA** as informações, acessos, credenciais, ambientes e demais recursos sob sua responsabilidade necessários à implantação e operação da solução;
- c) indicar os responsáveis técnicos que acompanharão a implantação, validar as etapas executadas e emitir os respectivos termos de aceite quando atendidos os requisitos contratuais;
- d) comunicar formalmente à **CONTRATADA** quaisquer irregularidades verificadas durante a execução do contrato, fixando prazo razoável para sua regularização;
- e) analisar os relatórios técnicos, indicadores operacionais e demais documentos apresentados pela **CONTRATADA**;
- f) disponibilizar, quando necessário, janelas de manutenção previamente definidas para execução de atividades que possam ocasionar impacto à operação dos sistemas;
- g) prestar as informações necessárias à elaboração do Plano de Recuperação de Desastres, cronograma de implantação e demais documentos técnicos previstos neste contrato;
- h) efetuar os pagamentos na forma e nos prazos estabelecidos neste instrumento.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA NONA: São obrigações da **CONTRATADA**:

I – Obrigações Gerais

- a) Executar o objeto contratado em estrita observância às disposições deste Contrato, às Especificações Técnicas, à proposta comercial, ao cronograma aprovado e às normas técnicas e legais aplicáveis;

- b) Fornecer todos os softwares, licenças, subscrições, armazenamento em nuvem, recursos computacionais, ferramentas, mão de obra, equipamentos, conectores, agentes e demais componentes necessários à perfeita execução do objeto, sem custos adicionais para a **FUNDAÇÃO**;
- c) Disponibilizar equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para a execução dos serviços, responsabilizando-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais, comerciais e securitários decorrentes da contratação;
- d) Manter, durante toda a vigência contratual, todas as condições de habilitação, qualificação técnica e regularidade exigidas na contratação;
- e) Designar Gerente de Projeto e Responsável Técnico para acompanhar toda a execução contratual, atuando como representantes da **CONTRATADA** perante a **FUNDAÇÃO**.

II – Da Implantação da Solução

- a) Realizar o levantamento completo do ambiente tecnológico da **FUNDAÇÃO** antes da implantação da solução;
- b) Elaborar e apresentar o Plano de Implantação, contendo cronograma executivo, metodologia de execução, responsabilidades das partes, plano de migração, plano de testes e cronograma das atividades;
- c) Implantar, configurar, parametrizar e colocar em operação toda a solução de Backup as a Service (BaaS) e Disaster Recovery as a Service (DRaaS), observando integralmente os requisitos técnicos previstos nas Especificações Técnicas;
- d) Executar todos os testes necessários para validação da solução, incluindo testes de backup, restauração, failover, failback e recuperação de dados, antes da emissão do Termo de Aceite;
- e) Corrigir, sem qualquer ônus adicional para a **FUNDAÇÃO**, todas as falhas identificadas durante a implantação até a emissão do aceite definitivo.

III – Dos Serviços de Backup

- a) Implantar políticas automatizadas de backup compatíveis com os requisitos de retenção, versionamento, periodicidade e recuperação previstos nas Especificações Técnicas;
- b) Garantir a proteção dos servidores físicos, máquinas virtuais, bancos de dados, arquivos, aplicações corporativas e serviços em nuvem definidos pela **FUNDAÇÃO**;
- c) Assegurar que todos os backups sejam executados com criptografia, integridade, rastreabilidade e mecanismos de validação;
- d) Garantir a recuperação granular e integral dos dados protegidos sempre que solicitada pela **FUNDAÇÃO**.

IV – Do Armazenamento e Segurança dos Dados

- a) Manter os dados armazenados em ambiente seguro, com mecanismos de criptografia, controle de acesso, autenticação, auditoria e proteção contra alterações indevidas;
- b) Garantir a utilização dos mecanismos de imutabilidade ("Immutable Backup"), impedindo alterações ou exclusões indevidas dos dados durante o período de retenção previsto;
- c) Adotar mecanismos destinados à mitigação de riscos relacionados a ataques cibernéticos, ransomware, exclusão maliciosa, corrupção ou perda de dados.

V – Da Recuperação de Desastres (DRaaS)

- a) Disponibilizar ambiente de recuperação de desastres conforme os requisitos previstos nas Especificações Técnicas;
- b) Manter mecanismos de replicação dos ambientes protegidos e assegurar a execução dos procedimentos de failover e failback sempre que necessário;

- c) Elaborar e manter atualizado o Plano de Recuperação de Desastres e os procedimentos operacionais correspondentes.

VI – Do Monitoramento e Suporte

- a) Monitorar continuamente o funcionamento da solução, identificando preventivamente falhas, indisponibilidades e eventos que possam comprometer a continuidade dos serviços;
- b) Disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, observando os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Contrato e nas Especificações Técnicas;
- c) Manter registro de todos os chamados técnicos, intervenções realizadas e ocorrências relacionadas à solução;
- d) Apresentar relatórios técnicos periódicos contendo informações sobre backups realizados, restaurações executadas, utilização do ambiente, capacidade de armazenamento, incidentes registrados, indicadores de desempenho e disponibilidade da solução.

VII – Da Segurança da Informação

- a) Manter absoluto sigilo sobre todas as informações, documentos, dados, imagens, credenciais de acesso, configurações, registros, informações estratégicas e dados pessoais aos quais tiver acesso durante a execução contratual, observando integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- b) Comunicar imediatamente à **FUNDAÇÃO** qualquer incidente de segurança da informação, tentativa de acesso indevido, indisponibilidade relevante, perda potencial de dados, comprometimento de credenciais, ransomware ou qualquer evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou recuperabilidade dos dados protegidos, prestando todo o suporte necessário até a completa normalização da operação;
- c) Manter controles de acesso compatíveis com as melhores práticas de segurança da informação, garantindo que somente pessoas autorizadas tenham acesso aos ambientes da **FUNDAÇÃO**.

VIII – Da Documentação e Treinamento

- a) Entregar toda a documentação técnica da solução implantada, incluindo arquitetura, configurações, políticas implementadas, procedimentos operacionais, plano de recuperação de desastres, inventário dos ativos protegidos e demais documentos previstos nas Especificações Técnicas;
- b) Ministrando treinamento técnico à equipe indicada pela **FUNDAÇÃO**, contemplando a operação da solução, procedimentos de backup, restauração, recuperação de desastres e utilização das ferramentas disponibilizadas.

IX – Das Responsabilidades

- a) Corrigir, às suas expensas, quaisquer falhas, vícios, defeitos, inconsistências ou não conformidades verificadas durante a execução contratual;
- b) Responder integralmente pelos danos causados à **FUNDAÇÃO** ou a terceiros decorrentes de ação, omissão, imperícia, imprudência ou negligência de seus empregados, prepostos ou subcontratados;
- c) Participar das reuniões de acompanhamento contratual sempre que convocada, apresentando informações técnicas, plano de ação para correção de eventuais desvios e esclarecimentos solicitados pela fiscalização;

- d) Não interromper, suspender ou alterar a prestação dos serviços sem prévia autorização da **FUNDAÇÃO**, ressalvadas situações emergenciais devidamente justificadas;
- e) Observar integralmente os níveis mínimos de serviço (SLA), requisitos de disponibilidade, desempenho, continuidade operacional e recuperação previstos nas Especificações Técnicas, respondendo pelas penalidades contratuais em caso de descumprimento.

DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS

CLÁUSULA DÉCIMA: A **CONTRATADA** deverá apresentar, às suas expensas e nos prazos estabelecidos neste Contrato e nas Especificações Técnicas, os documentos necessários ao acompanhamento, fiscalização e recebimento da solução contratada.

- a) Plano de Implantação da solução, contendo, no mínimo:
 - cronograma executivo;
 - metodologia de implantação;
 - etapas de execução;
 - responsabilidades das partes;
 - plano de migração;
 - plano de testes;
 - critérios de aceite;
 - plano de comunicação.
- b) Relação nominal dos profissionais que atuarão na execução do contrato, contendo a identificação do Gerente de Projeto, Responsável Técnico e demais integrantes da equipe, acompanhada da documentação exigida pela **FUNDAÇÃO**, devendo ser atualizada sempre que houver alteração.
- c) Cronograma executivo atualizado durante toda a fase de implantação, contendo a evolução das atividades, marcos do projeto e previsão das entregas.
- d) Documento contendo a arquitetura lógica da solução implantada, contemplando, no mínimo:
 - ativos protegidos;
 - fluxos de backup;
 - políticas de retenção;
 - repositórios;
 - armazenamento;
 - replicação;
 - ambiente de Disaster Recovery;
 - integrações realizadas.
- e) Relatórios periódicos de acompanhamento da implantação e da operação da solução, contendo, no mínimo:
 - atividades executadas;
 - percentual de evolução;
 - pendências;
 - riscos;
 - incidentes;
 - plano de ação;
 - próximos marcos do projeto.
- f) Relatórios de execução dos backups, contendo histórico das rotinas executadas, êxito, falhas identificadas, capacidade utilizada, retenção, integridade das cópias e demais indicadores previstos contratualmente.

- g) Relatórios dos testes de restauração de dados, recuperação de arquivos, recuperação de máquinas virtuais, failover, failback e demais testes previstos nas Especificações Técnicas, contendo seus respectivos resultados.
- h) Plano de Recuperação de Desastres (Disaster Recovery Plan), contemplando, no mínimo:
 - procedimentos de recuperação;
 - responsabilidades;
 - ordem de recuperação dos serviços;
 - tempos estimados de recuperação;
 - fluxos operacionais;
 - contatos de emergência;
 - procedimentos de failover e failback.
- i) Documentação técnica da solução implantada ("As Built" lógico), contendo, no mínimo:
 - arquitetura final da solução;
 - configurações implementadas;
 - políticas de backup;
 - políticas de retenção;
 - integrações realizadas;
 - inventário dos ativos protegidos;
 - credenciais institucionais (quando aplicável);
 - parametrizações relevantes;
 - histórico das customizações realizadas.
- j) Manuais técnicos, documentação operacional, guias de administração, procedimentos de operação, manutenção e recuperação da solução, em formato digital.
- k) Comprovantes da realização dos treinamentos previstos contratualmente, contendo carga horária, conteúdo ministrado, lista de participantes e materiais disponibilizados.
- l) Relatório Final de Implantação, acompanhado da declaração de conclusão dos serviços assinada pelo Responsável Técnico e pelo Gerente de Projeto, contendo a confirmação de que todas as etapas previstas no Plano de Implantação foram executadas e validadas.
- m) Relatórios dos indicadores de desempenho da solução, disponibilidade dos serviços, utilização do armazenamento, monitoramento dos backups, incidentes registrados e cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), sempre que solicitado pela **FUNDAÇÃO** ou na periodicidade prevista contratualmente.

Parágrafo Primeiro: A emissão do Termo de Recebimento Provisório ficará condicionada à entrega integral da documentação prevista nesta cláusula, bem como à aprovação, pela fiscalização da **FUNDAÇÃO**, dos relatórios técnicos, testes de backup, testes de restauração, testes de failover e failback, documentação da solução implantada, Plano de Recuperação de Desastres e demais entregáveis previstos nas Especificações Técnicas.

Parágrafo Segundo: Toda a documentação técnica deverá ser entregue em formato digital editável e em formato PDF pesquisável, em língua portuguesa, passando a integrar o patrimônio documental da **FUNDAÇÃO**, que poderá utilizá-la para fins de operação, manutenção, auditoria, continuidade dos serviços e futuras contratações, sem prejuízo dos direitos de propriedade intelectual da **CONTRATADA** sobre seus métodos, ferramentas e softwares proprietários.

DO VALOR DO CONTRATO

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: Pela prestação dos serviços objeto deste Contrato, a **FUNDAÇÃO** pagará à **CONTRATADA** o valor global máximo de **R\$ XXXXXXX (XXXX)**, conforme os valores

constantes da Proposta Comercial (Anexo II), observadas as condições previstas neste instrumento.

Parágrafo Primeiro: Os preços praticados serão aqueles constantes da Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**, a qual passa a integrar este Contrato para todos os fins de direito.

Parágrafo Segundo: Consideram-se incluídos nos preços contratados todos os custos diretos e indiretos necessários à perfeita execução do objeto, incluindo, mas não se limitando a licenças de software, subscrições, armazenamento em nuvem, infraestrutura tecnológica, mão de obra, suporte técnico, monitoramento, treinamentos, deslocamentos, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, seguros e quaisquer outras despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações contratuais.

Parágrafo Terceiro: A **FUNDAÇÃO** não reconhecerá qualquer solicitação de pagamento decorrente de erro na composição dos preços apresentados pela **CONTRATADA**, permanecendo esta integralmente responsável pelos valores constantes de sua proposta comercial.

Parágrafo Quarto: Os pagamentos serão realizados conforme as condições estabelecidas neste Contrato e na Proposta Comercial, observando-se os marcos de implantação, os serviços efetivamente prestados e/ou as parcelas mensais correspondentes à sustentação da solução, quando aplicável.

DO REAJUSTE

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: Os valores contratados serão reajustados pela variação anual máxima do índice IPCA sobre os 12 (doze) meses imediatamente anteriores ao início de vigência deste contrato.

DA VIGÊNCIA E EXTINÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: O presente contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante termo aditivo, até o limite máximo de **60 (sessenta) meses**, desde que haja interesse das partes, disponibilidade orçamentária, manutenção da vantajosidade da contratação e cumprimento satisfatório das obrigações contratuais pela **CONTRATADA**, desde que mantidas as condições de habilitação, a vantajosidade da contratação e o adequado desempenho dos níveis de serviço (SLA) previstos neste Contrato.

Parágrafo Primeiro: A eventual prorrogação da vigência não constitui direito adquirido da **CONTRATADA**, ficando condicionada à manifestação expressa da **FUNDAÇÃO**, após avaliação da conveniência, oportunidade e do desempenho contratual.

Parágrafo Segundo: Permanecerão em vigor, durante as prorrogações, todas as cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, inclusive quanto às obrigações, garantias, responsabilidades, penalidades e demais disposições contratuais, ressalvadas as alterações formalmente pactuadas por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: Poderá ser solicitado o distrato a qualquer tempo, ou a rescisão unilateral, mediante notificação prévia, expressamente e por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, respeitados os compromissos assumidos.

Parágrafo Primeiro: Caso a **CONTRATADA** interrompa injustificadamente a prestação dos serviços, abandone a execução contratual, rescinda o contrato sem observar o prazo de aviso prévio ou deixe de cumprir suas obrigações durante o período de transição, ficará sujeita ao pagamento de multa correspondente a 20% do valor global remanescente do contrato, sem prejuízo da indenização por perdas e danos eventualmente comprovados.

Parágrafo Segundo: O contrato estará resolvido, sem comunicação prévia e sem ônus para a **FUNDAÇÃO**, incorrendo na multa disposta na cláusula anterior, apenas nas hipóteses em que a **CONTRATADA**:

- a) Descumpra qualquer cláusula ou condições do presente Contrato;
- b) Descumpra suas obrigações trabalhistas, tributárias e de seguridade social;
- c) Paralise a execução dos serviços sem justa causa e prévia comunicação à **FUNDAÇÃO**;
- d) Ceda, transfira, dê em garantia ou se associe com terceiros para execução deste Contrato, sem expressa autorização da **FUNDAÇÃO**;
- e) Entre em processo falimentar ou de insolvência civil e, conforme o caso, a critério da **FUNDAÇÃO**, abra processo de concordata;
- f) Extinga a sociedade;
- g) Promova alteração social, fusão, cisão, incorporação ou modifique sua finalidade ou a estrutura da empresa, de forma que prejudique a execução deste contrato;
- h) Venha a cometer irregularidades nos serviços prestados, atos estes constatados pelo Poder Público, ou em caso de não serem renovadas as autorizações emanadas pelo Poder Público para que venha funcionar ou prestar os serviços ora contratados.

Parágrafo Terceiro: O presente contrato possui valor global máximo de R\$ XXXXXXX, constituindo limite financeiro da contratação. Caso esse limite seja atingido antes do término da vigência, o contrato será reincidido, e a continuidade da prestação dos serviços dependerá da celebração de novo instrumento contratual ou da adoção das providências administrativas cabíveis pela **FUNDAÇÃO**, vedada a execução de serviços além do limite financeiro sem prévia formalização.

Parágrafo Quarto: Em qualquer hipótese de extinção contratual, a **CONTRATADA** deverá prestar apoio integral à transição da solução para a **FUNDAÇÃO** ou para terceiro por ela indicado, garantindo a exportação dos dados, disponibilização das cópias de segurança, transferência das configurações necessárias, entrega da documentação técnica atualizada e suporte durante o período de transição, sem interrupção da continuidade dos serviços.

Parágrafo Quinto: A **CONTRATADA** compromete-se a eliminar, ao término da transição e mediante autorização formal da **FUNDAÇÃO**, todas as cópias dos dados armazenadas em seus ambientes, ressalvadas aquelas cuja manutenção seja exigida por disposição legal ou regulatória, apresentando declaração formal da exclusão realizada.

DA SUBCONTRATAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: A **CONTRATADA** não poderá ceder, transferir ou subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto deste Contrato sem prévia e expressa autorização da **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Primeiro: A eventual autorização para subcontratação limitar-se-á às atividades acessórias ou complementares à execução do objeto, permanecendo vedada a transferência integral das obrigações contratuais ou da responsabilidade técnica da **CONTRATADA** perante a **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Segundo: A autorização para subcontratação não exige a **CONTRATADA** de comprovar a qualificação técnica da empresa subcontratada, quando exigível, nem transfere qualquer responsabilidade perante a **FUNDAÇÃO**, permanecendo a **CONTRATADA** integralmente responsável pela execução do objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: A subcontratação eventualmente autorizada não implicará qualquer alteração das responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA**, que responderá integral e solidariamente pelos atos, omissões, falhas técnicas, descumprimentos contratuais, danos e prejuízos causados por suas subcontratadas, empregados, prepostos ou terceiros por ela contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: Caso a **FUNDAÇÃO** autorize a subcontratação, a **CONTRATADA** deverá apresentar, antes do início das atividades da subcontratada, os seguintes documentos:

- a) cópia do contrato celebrado entre a **CONTRATADA** e a subcontratada, contendo a descrição das atividades que serão executadas;
- b) comprovação da regularidade jurídica, fiscal, trabalhista e previdenciária da subcontratada, quando solicitada pela **FUNDAÇÃO**;
- c) relação nominal dos profissionais que atuarão na execução contratual, acompanhada da documentação exigida pela **FUNDAÇÃO** e pelo SESMT, quando houver atuação presencial;
- d) indicação do responsável técnico da subcontratada, quando aplicável;
- e) termo de confidencialidade e compromisso de observância das normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais adotadas pela **FUNDAÇÃO**, inclusive quanto ao cumprimento da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- f) demais documentos que venham a ser solicitados pela fiscalização, desde que relacionados à execução do objeto contratual.

DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – SLA

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: A **CONTRATADA** deverá prestar suporte técnico especializado em língua portuguesa durante toda a vigência contratual, por meio de portal de atendimento, correio eletrônico e telefone, observando os níveis mínimos de serviço, os prazos de atendimento e os critérios de criticidade previstos nesta cláusula.

Parágrafo Primeiro: Os chamados técnicos serão classificados de acordo com os seguintes níveis de criticidade:

- I. **P1 – Crítico:** indisponibilidade total da solução; interrupção dos backups ou da replicação de sistemas críticos; impossibilidade de recuperação de dados; comprometimento das cópias de segurança; incidente de ransomware; perda potencial de dados; ou necessidade de acionamento do ambiente de Disaster Recovery;
- II. **P2 – Alto:** indisponibilidade parcial relevante; falha de backup, restauração ou replicação que afete ativos importantes; degradação significativa da solução; ou risco concreto à continuidade dos serviços, sem paralisação total do ambiente;
- III. **P3 – Médio:** falha que afete parcialmente determinada funcionalidade, ativo ou rotina, sem risco imediato de perda de dados ou interrupção relevante dos serviços, existindo solução alternativa temporária;
- IV. **P4 – Baixo:** dúvidas operacionais, solicitações de configuração, ajustes, orientações, consultas, emissão de relatórios ou ocorrências sem impacto relevante na disponibilidade, integridade ou segurança da solução.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deverá observar os seguintes prazos máximos:

- I. **P1 – Crítico:** início do atendimento em até 15 (quinze) minutos, apresentação de solução de contorno em até 1 (uma) hora e solução definitiva em até 4 (quatro) horas;
- II. **P2 – Alto:** início do atendimento em até 30 (trinta) minutos, apresentação de solução de contorno em até 2 (duas) horas e solução definitiva em até 8 (oito) horas;
- III. **P3 – Médio:** início do atendimento em até 4 (quatro) horas úteis e solução definitiva em até 2 (dois) dias úteis;
- IV. **P4 – Baixo:** início do atendimento em até 8 (oito) horas úteis e solução definitiva em até 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo Terceiro: Os chamados classificados como P1 e P2 deverão ser atendidos em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados, permanecendo sob acompanhamento contínuo até a completa normalização da operação.

Parágrafo Quarto: Considera-se início do atendimento o efetivo início da análise da ocorrência por profissional tecnicamente habilitado, não sendo suficiente o simples envio de resposta automática, confirmação de recebimento ou número de protocolo.

Parágrafo Quinto: Considera-se solução de contorno a medida temporária capaz de restabelecer, ainda que parcialmente, a continuidade, segurança ou funcionalidade do serviço, sem afastar a obrigação de implementação da solução definitiva.

Parágrafo Sexto: Os parâmetros de RPO e RTO serão definidos pela **FUNDAÇÃO** de acordo com a criticidade de cada sistema, aplicação ou serviço e formalizados durante a implantação no Plano de Recuperação de Desastres, passando a vincular a **CONTRATADA** durante toda a execução contratual.

Parágrafo Sétimo: O prazo do SLA somente poderá ser suspenso quando a continuidade do atendimento depender comprovadamente de informação, acesso, autorização ou providência exclusiva da **FUNDAÇÃO**, devendo a pendência ser formalmente registrada pela **CONTRATADA**.

Parágrafo Oitavo: Para os incidentes classificados como P1 ou P2, a **CONTRATADA** deverá apresentar relatório técnico de causa raiz no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a

normalização, contendo a descrição do evento, impactos, causa identificada, providências adotadas e medidas destinadas a evitar sua reincidência.

Parágrafo Nono: A **CONTRATADA** deverá manter registro de todos os chamados e apresentar relatório mensal contendo, no mínimo, a classificação das ocorrências, os tempos de resposta e solução, as indisponibilidades registradas, as violações de SLA e as medidas corretivas adotadas.

Parágrafo Décimo: O descumprimento dos níveis mínimos de serviço sujeitará a **CONTRATADA** às penalidades previstas neste Contrato, sem prejuízo da obrigação de restabelecer os serviços, corrigir as falhas, recuperar os dados e reparar os prejuízos eventualmente causados.

DO USO ANTECIPADO DAS RETENÇÕES

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: Sem prejuízo da aplicação das demais penalidades previstas neste Contrato, a **FUNDAÇÃO** poderá reter, total ou parcialmente, créditos devidos à **CONTRATADA** para garantir o ressarcimento de valores decorrentes de descumprimento contratual ou de obrigações legais, especialmente nas seguintes hipóteses:

- a) compensação de multas contratuais definitivamente aplicadas;
- b) ressarcimento de despesas suportadas pela **FUNDAÇÃO** em razão da necessidade de execução, correção ou complementação dos serviços pela própria **FUNDAÇÃO** ou por terceiros, quando decorrentes de falha, atraso, inadimplemento ou execução inadequada pela **CONTRATADA**;
- c) ressarcimento de prejuízos causados à **FUNDAÇÃO** em decorrência de danos à infraestrutura tecnológica, perda de dados, indisponibilidade dos serviços, falhas na execução da solução, descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) ou outras ocorrências imputáveis à **CONTRATADA**;
- d) satisfação de obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias ou fundiárias eventualmente inadimplidas pela **CONTRATADA** e que possam gerar responsabilidade subsidiária ou solidária à **FUNDAÇÃO**, quando admitido pela legislação aplicável;
- e) ressarcimento de valores decorrentes do descumprimento das obrigações relativas à segurança da informação, confidencialidade, proteção de dados pessoais ou demais obrigações previstas neste Contrato.

Parágrafo Primeiro: As retenções previstas nesta cláusula poderão ser realizadas até o limite do crédito existente em favor da **CONTRATADA**, sem prejuízo da cobrança administrativa ou judicial dos valores remanescentes, caso insuficientes.

Parágrafo Segundo: Sempre que possível, a **CONTRATADA** será previamente comunicada acerca da retenção, podendo apresentar manifestação no prazo estabelecido pela **FUNDAÇÃO**, sem prejuízo da adoção imediata das medidas necessárias para resguardar o interesse público e a continuidade dos serviços.

Parágrafo Terceiro: A retenção de valores prevista nesta cláusula não prejudica o direito da **FUNDAÇÃO** de exigir a imediata correção das falhas identificadas, a recomposição dos serviços, a reparação integral dos danos causados ou a aplicação das demais sanções previstas neste Contrato.

DAS PENALIDADES

CLÁUSULA VIGÉSIMA: O descumprimento das obrigações previstas neste Contrato sujeitará a **CONTRATADA**, garantidos o contraditório e a ampla defesa, à aplicação das penalidades previstas neste instrumento, sem prejuízo da obrigação de reparar integralmente os danos causados, da retenção de créditos, da cobrança por perdas e danos e da rescisão contratual, quando cabível.

Parágrafo Primeiro: Constituem infrações contratuais, sem prejuízo de outras previstas neste Contrato:

- a) atraso injustificado na implantação da solução ou no cumprimento das etapas previstas no cronograma aprovado;
- b) descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos contratualmente;
- c) indisponibilidade injustificada da solução ou interrupção dos serviços de backup, monitoramento ou recuperação de desastres por culpa da **CONTRATADA**;
- d) falha na execução das rotinas de backup, retenção, replicação, restauração ou recuperação de dados;
- e) descumprimento dos prazos de atendimento ou solução dos chamados técnicos previstos contratualmente;
- f) não correção, no prazo estabelecido, das falhas identificadas pela fiscalização da **FUNDAÇÃO**;
- g) descumprimento das obrigações relativas à segurança da informação, confidencialidade ou proteção de dados pessoais previstas neste Contrato ou na legislação aplicável;
- h) omissão na comunicação de incidentes de segurança, indisponibilidades relevantes ou qualquer evento que possa comprometer a integridade, disponibilidade ou confidencialidade dos dados protegidos;
- i) execução de alterações, atualizações ou intervenções na solução sem prévia autorização da **FUNDAÇÃO**, quando exigida;
- j) descumprimento das Especificações Técnicas, do Plano de Implantação, dos procedimentos de recuperação de desastres ou das demais obrigações previstas neste Contrato.

Parágrafo Segundo. As infrações previstas nesta cláusula poderão ensejar a aplicação das seguintes multas, conforme sua gravidade:

I – Infração leve

Multa correspondente a **0,5% (meio por cento)** do valor global do contrato.

Consideram-se leves, exemplificativamente:

- atraso na entrega de documentação;
- atraso na apresentação de relatórios;
- descumprimento de obrigações administrativas sem impacto operacional.

II – Infração média

Multa correspondente a **1% (um por cento)** do valor global do contrato.

Consideram-se médias:

- atraso na implantação;
- descumprimento de prazos de atendimento;
- indisponibilidade parcial da solução;
- atraso na correção de falhas;
- descumprimento do cronograma.

III – Infração grave

Multa correspondente a **2% (dois por cento)** do valor global do contrato.

Consideram-se graves:

- perda de dados causada por falha da **CONTRATADA**;
- indisponibilidade da solução que comprometa as operações da **FUNDAÇÃO**;
- falha na recuperação dos backups;
- descumprimento reiterado do SLA;
- incidente de segurança causado por negligência;
- vazamento de dados;
- paralisação injustificada dos serviços.

Parágrafo Terceiro: Na aplicação das penalidades serão considerados, entre outros critérios:

- a) a gravidade da infração;
- b) a extensão dos prejuízos causados à **FUNDAÇÃO**;
- c) a existência de dolo ou culpa;
- d) a reincidência;
- e) os riscos ocasionados à continuidade dos serviços assistenciais;
- f) os impactos sobre a disponibilidade, integridade e segurança das informações.

Parágrafo Quarto: A aplicação das penalidades não afasta a obrigação da **CONTRATADA** de:

- a) reparar integralmente os danos causados;
- b) restabelecer imediatamente os serviços;
- c) recuperar os dados eventualmente comprometidos;
- d) corrigir as irregularidades identificadas;
- e) executar novamente os serviços necessários;
- f) indenizar os prejuízos suportados pela **FUNDAÇÃO** ou por terceiros, quando cabível.

Parágrafo Quinto: A reincidência no descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), a perda definitiva de dados por culpa da **CONTRATADA**, a impossibilidade de recuperação das informações protegidas ou a ocorrência de incidente de segurança decorrente de falha grave na prestação dos serviços poderão caracterizar inadimplemento contratual grave, facultando à **FUNDAÇÃO** promover a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis e da cobrança das perdas e danos eventualmente apurados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: O montante das multas aplicadas em razão das infrações previstas neste Contrato ficará limitado a **10% (dez por cento)** do valor global contratado, sem prejuízo da obrigação de ressarcir integralmente os prejuízos efetivamente causados à **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Único: Atingido esse limite, ou constatada a reincidência de infrações graves, o descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço (SLA), a indisponibilidade recorrente da solução, a perda de dados ou qualquer situação que comprometa a continuidade dos serviços da **FUNDAÇÃO**, poderá esta promover a rescisão contratual, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos eventualmente apurados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA: Cada obrigação contratual descumprida sujeitará a **CONTRATADA** à aplicação da penalidade correspondente, sendo as sanções independentes entre si e passíveis de aplicação cumulativa, quando compatíveis, observado o devido processo administrativo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA: As penalidades não serão aplicadas quando o inadimplemento decorrer exclusivamente de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados pela **CONTRATADA** e aceitos pela **FUNDAÇÃO**, desde que tais eventos não possam ser evitados ou mitigados mediante a adoção das medidas técnicas e operacionais normalmente exigidas para a execução do objeto contratado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA: Ocorrendo penalidade, a **FUNDAÇÃO** notificará a **CONTRATADA** sobre o descumprimento das obrigações contratuais, com a a instauração de procedimento administrativo, garantindo o direito de ampla defesa no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da efetiva comunicação, por escrito, expedida pela **FUNDAÇÃO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA: As penalidades previstas neste Contrato não excluem aquelas previstas na legislação aplicável, nem afastam a responsabilidade da **CONTRATADA** pela reparação integral dos prejuízos causados à **FUNDAÇÃO** ou a terceiros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA: Nenhuma penalidade será aplicada pela **FUNDAÇÃO** sem que a **CONTRATADA** tenha resguardado seu direito ao contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA: Quando a penalidade decorrer de atraso no cumprimento de obrigação contratual, o prazo será contado a partir do primeiro dia útil subsequente ao vencimento da obrigação até a data de seu efetivo cumprimento, salvo disposição específica constante deste Contrato ou dos níveis mínimos de serviço (SLA).

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA: Será considerada infração contratual grave, para todos os efeitos, não apenas a paralisação injustificada da prestação dos serviços por período superior a **07 (sete) dias consecutivos**, mas também a interrupção injustificada das rotinas de backup, da solução de recuperação de desastres, do monitoramento ou do suporte técnico, quando imputável à **CONTRATADA** e capaz de comprometer a continuidade operacional da **FUNDAÇÃO**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA: As partes declaram que a contratação não demanda investimentos extraordinários ou irreversíveis por parte da **CONTRATADA** capazes de justificar a aplicação do art. 473, parágrafo único, do Código Civil, razão pela qual a rescisão contratual observará exclusivamente as condições estabelecidas neste instrumento.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA: Constituem hipóteses de resolução imediata deste Contrato, independentemente de aviso prévio, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis:

- a) abandono ou paralisação injustificada da execução contratual;
- b) interrupção injustificada da prestação dos serviços de backup, recuperação de desastres, monitoramento ou suporte técnico, em desacordo com os níveis mínimos de serviço (SLA);
- c) perda definitiva ou comprometimento da integridade, disponibilidade ou recuperabilidade dos dados por culpa da **CONTRATADA**;
- d) descumprimento das obrigações relativas à segurança da informação, confidencialidade ou proteção de dados pessoais, quando a infração comprometer a segurança dos dados da **FUNDAÇÃO**;

- e) execução dos serviços em desacordo com as determinações da fiscalização, quando tal conduta comprometer a continuidade operacional da **FUNDAÇÃO** ou a segurança dos seus sistemas;
- f) perda das condições técnicas, operacionais, legais ou econômico-financeiras necessárias à adequada execução do objeto;
- g) decretação de falência, dissolução, liquidação ou extinção da **CONTRATADA**;
- h) cessão, transferência ou subcontratação não autorizada do objeto contratual;
- i) reincidência em infrações contratuais graves ou reiterado descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- j) prática de ato que inviabilize a continuidade da execução contratual ou comprometa a confiança necessária à manutenção da relação contratual.

Parágrafo Primeiro: A resolução contratual não desobriga a **CONTRATADA** de prestar o apoio necessário à transição da solução, à exportação dos dados, à entrega da documentação técnica e à adoção das medidas indispensáveis para preservação da continuidade dos serviços da **FUNDAÇÃO**, observado o disposto neste Contrato.

Parágrafo Segundo: A **FUNDAÇÃO** efetuará o pagamento exclusivamente pelos serviços regularmente prestados e aprovados pela fiscalização até a data da resolução contratual, deduzindo-se multas, retenções, glosas, compensações e quaisquer outros valores eventualmente devidos pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA: Caso, por motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, ocorra paralisação da execução contratual por período superior a **30 (trinta) dias corridos**, tornando inviável a continuidade da prestação dos serviços, as partes buscarão, de comum acordo, a revisão do cronograma de execução ou das condições contratuais.

Parágrafo Primeiro: Persistindo a impossibilidade de continuidade da execução contratual, a **FUNDAÇÃO** poderá promover a rescisão do contrato mediante notificação escrita à **CONTRATADA**, com antecedência mínima de **10 (dez) dias corridos**, sem incidência de multa para qualquer das partes.

Parágrafo Segundo: Na hipótese prevista nesta cláusula, a **FUNDAÇÃO** efetuará o pagamento apenas dos serviços efetivamente prestados e aceitos até a data da paralisação, deduzindo-se multas, retenções, glosas e demais valores eventualmente devidos pela **CONTRATADA**.

DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA: O recebimento dos serviços objeto deste Contrato ocorrerá em duas etapas, sendo formalizado mediante emissão do **Termo de Recebimento Definitivo** pela **FUNDAÇÃO**:

I – Recebimento Provisório: ocorrerá após a conclusão da implantação da solução, mediante realização dos testes previstos nas Especificações Técnicas, entrega da documentação obrigatória e verificação preliminar pela fiscalização da **FUNDAÇÃO**, sendo formalizado por meio de **Termo de Recebimento Provisório**.

II – Recebimento Definitivo: ocorrerá em até **30 (trinta) dias** após o Recebimento Provisório, desde que:

- tenham sido sanadas todas as pendências eventualmente apontadas pela fiscalização;
- tenham sido aprovados os testes de backup, restauração, failover e failback;
- tenha sido entregue toda a documentação técnica prevista neste Contrato;
- a solução esteja operando regularmente e em conformidade com as Especificações Técnicas;

Parágrafo Primeiro: Caso sejam identificadas falhas, inconsistências, não conformidades ou pendências durante o Recebimento Provisório, a **CONTRATADA** deverá iniciar sua correção imediatamente, concluindo-a no prazo fixado pela fiscalização, observado, como regra geral, o prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, salvo prazo diverso justificado pela complexidade técnica da ocorrência.

Parágrafo Segundo: A emissão do Termo de Recebimento Provisório ficará condicionada à entrega integral da documentação técnica prevista neste Contrato, incluindo, quando aplicável:

- Plano de Implantação atualizado;
- documentação técnica da solução implantada;
- Plano de Recuperação de Desastres;
- manuais;
- relatórios de testes;
- relatórios de backup;
- documentação operacional;
- comprovantes de treinamento;
- demais documentos previstos nas Especificações Técnicas.

Parágrafo Terceiro: O Recebimento Definitivo não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pela correção de vícios ocultos, falhas de funcionamento, descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) ou defeitos identificados durante a vigência contratual.

Parágrafo Quarto: A emissão do Termo de Recebimento Definitivo da implantação não implica encerramento das obrigações de sustentação, monitoramento, suporte técnico, backup, recuperação de desastres e demais serviços continuados previstos neste Contrato, que permanecerão vigentes até o término da contratação.

DA GARANTIA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA: A **CONTRATADA** garante que a solução de Backup as a Service (BaaS) e Disaster Recovery as a Service (DRaaS) permanecerá em pleno funcionamento durante toda a vigência contratual, comprometendo-se a manter sua disponibilidade, desempenho, segurança, integridade, capacidade de recuperação dos dados e conformidade com as Especificações Técnicas.

Parágrafo Primeiro: Durante toda a vigência deste Contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a prestar suporte técnico, manutenção corretiva, atualizações necessárias ao funcionamento da solução, monitoramento contínuo e correção de falhas, sem qualquer ônus adicional para a **FUNDAÇÃO**, observado o disposto quanto aos níveis mínimos de serviço (SLA).

Parágrafo Segundo: Sempre que identificadas falhas na solução, indisponibilidades, inconsistências nos backups, problemas de replicação, falhas de restauração ou qualquer não conformidade técnica, a **CONTRATADA** deverá adotar imediatamente as providências necessárias para sua correção, observando os prazos estabelecidos neste Contrato e nos níveis mínimos de serviço (SLA).

Parágrafo Terceiro: A correção das não conformidades compreenderá, quando necessário:

- reconfiguração da solução;
- substituição de componentes lógicos;
- atualização de software;
- reaplicação de políticas;
- nova execução dos backups;
- repetição dos testes de restauração;
- demais medidas necessárias ao restabelecimento integral da solução.

Parágrafo Quarto: Todos os custos relacionados à correção das falhas correrão exclusivamente por conta da **CONTRATADA**, incluindo mão de obra, licenças, subscrições, armazenamento, suporte técnico, deslocamentos, ferramentas, atualizações e quaisquer outros recursos necessários.

Parágrafo Quinto: A emissão do Termo de Recebimento Definitivo não exclui a responsabilidade da **CONTRATADA** pelo cumprimento das obrigações assumidas durante toda a vigência contratual, especialmente quanto à disponibilidade da solução, integridade dos dados protegidos, recuperação das informações, segurança da informação e cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA).

Parágrafo Sexto: Caso a **CONTRATADA** deixe de corrigir as falhas ou não conformidades dentro dos prazos estabelecidos, a **FUNDAÇÃO** poderá adotar as medidas necessárias para restabelecimento da solução, diretamente ou mediante contratação de terceiros, sem prejuízo da cobrança integral dos custos suportados, da aplicação das penalidades contratuais e da apuração das perdas e danos.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** garante que todas as atualizações, correções de segurança, patches, novas versões e demais evoluções necessárias ao adequado funcionamento da solução contratada serão disponibilizadas e implementadas durante toda a vigência contratual, desde que compatíveis com a solução ofertada e sem custos adicionais para a **FUNDAÇÃO**.

DA CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA: A **CONTRATADA** deverá executar todas as atividades objeto deste Contrato de forma compatível com a continuidade das operações da **FUNDAÇÃO**, adotando todas as medidas necessárias para evitar indisponibilidades, interrupções ou degradação dos serviços tecnológicos e assistenciais.

Parágrafo Primeiro: Nenhuma atividade de implantação, manutenção, atualização, configuração ou intervenção que possa ocasionar indisponibilidade parcial ou total dos sistemas, serviços de backup, ambiente de recuperação de desastres ou demais ativos tecnológicos da **FUNDAÇÃO** poderá ser realizada sem prévia autorização da fiscalização, ressalvadas as situações emergenciais destinadas à mitigação de riscos ou à preservação da continuidade dos serviços, as quais deverão ser imediatamente comunicadas à **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deverá planejar e executar todas as intervenções técnicas de forma a minimizar impactos à operação da **FUNDAÇÃO**, priorizando, quando necessário, a realização das atividades em janelas de manutenção previamente definidas em conjunto com a fiscalização.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** responderá integralmente pelos prejuízos decorrentes de indisponibilidade da solução contratada, perda de dados, falha na execução dos backups, insucesso nos procedimentos de restauração, interrupção do ambiente de recuperação de desastres ou qualquer evento decorrente de falha na execução contratual que comprometa a continuidade dos serviços da **FUNDAÇÃO**, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

DA RESPONSABILIDADE PELA INFRAESTRUTURA EXISTENTE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA: A **CONTRATADA** deverá executar os serviços preservando integralmente os ambientes tecnológicos da **FUNDAÇÃO**, responsabilizando-se pela compatibilidade da solução ofertada com a infraestrutura existente, bem como pela integridade, disponibilidade e segurança dos dados, sistemas e serviços abrangidos por este Contrato.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** responderá integralmente por quaisquer danos causados aos ambientes tecnológicos, servidores físicos e virtuais, sistemas corporativos, bases de dados, equipamentos, ativos de rede, ambientes em nuvem, equipamentos médico-hospitalares integrados à infraestrutura tecnológica e demais bens da **FUNDAÇÃO** ou de terceiros, quando decorrentes de ação, omissão, imperícia, imprudência, negligência ou descumprimento das obrigações contratuais.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** será responsável por assegurar a compatibilidade técnica da solução implantada com a infraestrutura tecnológica existente da **FUNDAÇÃO**, promovendo, às suas expensas, todos os ajustes, configurações, parametrizações e adequações necessárias ao perfeito funcionamento da solução, sem qualquer custo adicional para a **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Terceiro: Caso a **CONTRATADA** deixe de regularizar qualquer falha ou indisponibilidade dentro do prazo estabelecido contratualmente ou previsto nos níveis mínimos de serviço (SLA), a **FUNDAÇÃO** poderá adotar diretamente ou por terceiros as medidas necessárias ao restabelecimento dos serviços, sendo todos os custos suportados pela **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais e da apuração das perdas e danos.

Parágrafo Quarto: Constatada qualquer falha atribuível à **CONTRATADA** que comprometa a disponibilidade da solução, a integridade dos dados, a execução dos backups, os procedimentos de recuperação ou a continuidade dos serviços, a **CONTRATADA** deverá adotar imediatamente todas as medidas necessárias ao restabelecimento integral da operação, sem qualquer ônus para a **FUNDAÇÃO**.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA: As partes reconhecem expressamente que não se estabelece, por força deste contrato, qualquer tipo de sociedade, associação, relação contratual de mandato, agenciamento ou distribuição entre elas, bem como qualquer vínculo empregatício entre a

FUNDAÇÃO e os empregados e/ou prepostos destacados pela **CONTRATADA** para a execução dos serviços ora pactuados.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA: A **CONTRATADA**, neste ato, declara não haver vínculo empregatício entre seus empregados, sócios e administradores e a **FUNDAÇÃO**, não restando qualquer liame de subordinação, pessoalidade ou ingerência, sobretudo de natureza técnica sobre os serviços e atividades objeto deste Contrato.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA: O pessoal contratado para execução dos serviços, pessoas, físicas ou jurídicas, ficarão subordinadas à **CONTRATADA**, a quem caberá exclusivamente os poderes de administração, direção e controle de suas atividades, incluindo o pagamento de qualquer remuneração ou reembolso que seja devido aos seus subordinados, não existindo qualquer vínculo entre essas pessoas físicas ou jurídicas com a **FUNDAÇÃO**.

Parágrafo Único: A responsabilidade ética e trabalhista dos funcionários e prestadores de serviços da **CONTRATADA** será de sua inteira responsabilidade.

DA PROTEÇÃO DE DADOS E DO SIGILO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA: As partes comprometem-se a observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como toda a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, responsabilizando-se pelo tratamento dos dados aos quais tiverem acesso em razão da execução deste contrato.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** compromete-se a utilizar os dados pessoais, dados sensíveis, informações técnicas, credenciais de acesso, configurações de rede, imagens, documentos e demais informações obtidas em decorrência da execução contratual exclusivamente para a finalidade de cumprimento das obrigações assumidas, sendo vedada sua utilização para qualquer outra finalidade.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deverá adotar medidas técnicas, administrativas e organizacionais aptas a proteger os dados e informações sob sua responsabilidade contra acessos não autorizados, perda, destruição, alteração, vazamento, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** obriga-se a manter absoluto sigilo sobre todas as informações a que tiver acesso durante a execução contratual, inclusive após o encerramento deste contrato, responsabilizando-se por seus empregados, prepostos, subcontratados e demais pessoas que atuem em seu nome.

Parágrafo Quarto: Caso ocorra qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais ou informações da **FUNDAÇÃO**, a **CONTRATADA** deverá comunicar formalmente a **CONTRATANTE** no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, informando, no mínimo, a natureza do incidente, os dados potencialmente afetados, as medidas adotadas para mitigação dos riscos e as providências destinadas à prevenção de novos eventos.

Parágrafo Quinto: A **CONTRATADA** responderá integralmente pelos danos materiais, morais, administrativos e regulatórios decorrentes da utilização indevida, divulgação, perda ou tratamento irregular dos dados e informações sob sua responsabilidade, sem prejuízo da aplicação das

penalidades previstas neste contrato e na legislação vigente.

Parágrafo Sexto: Encerrada a execução contratual, a **CONTRATADA** deverá devolver ou eliminar, conforme orientação da **FUNDAÇÃO**, todos os dados, documentos e informações obtidos em razão deste contrato, ressalvadas apenas as hipóteses de guarda obrigatória previstas em lei.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** compromete-se a não acessar, alterar, copiar, armazenar, divulgar ou interferir em sistemas, equipamentos, bancos de dados, configurações de rede, credenciais, servidores ou demais ativos de tecnologia da informação da **FUNDAÇÃO** além do estritamente necessário para a execução do objeto contratado, devendo observar integralmente as políticas internas de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA: Quaisquer alterações a este contrato somente terão validade e eficácia, se forem devidamente formalizadas através de aditamento contratual firmado pelos representantes legais das partes. Fica expressamente pactuado que compromissos ou acordos verbais não obrigam as partes, sendo considerados inexistentes para os fins deste contrato.

Parágrafo Único: As eventuais tolerâncias da **FUNDAÇÃO** para com a **CONTRATADA** em relação ao cumprimento, total ou parcial, de cláusulas e/ou condições pactuadas neste instrumento, não poderão ser alegadas como alteração ou modificação dessa cláusula e/ou condição, devendo ser considerada como mera liberalidade da **FUNDAÇÃO**, não obrigando à adoção de igual procedimento em casos futuros.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA: Este Contrato representa o total entendimento entre as Partes em relação à matéria aqui tratada, devendo prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos. Se qualquer termo ou condição deste Contrato for declarada nula ou inválida, as demais disposições deste Contrato permanecerão vigentes, como se a disposição inválida ou nula não tivesse existido.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA: Em qualquer hipótese de extinção deste Contrato, a **CONTRATADA** obriga-se a prestar apoio técnico à transição da solução para a **FUNDAÇÃO** ou para terceiro por ela indicado, garantindo, sem custos adicionais além dos previstos contratualmente:

- a) a disponibilização e exportação integral dos dados armazenados;
- b) a entrega da documentação técnica atualizada;
- c) a transferência das configurações necessárias à continuidade dos serviços;
- d) a disponibilização das cópias de segurança existentes;
- e) a cooperação técnica necessária para a migração da solução;
- f) a exclusão segura dos dados remanescentes em seus ambientes, mediante autorização formal da **FUNDAÇÃO**, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória por força de lei.

Parágrafo Único: A transição deverá ocorrer de forma planejada e coordenada entre as partes, assegurando a continuidade dos serviços e preservando a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados da **FUNDAÇÃO** durante todo o processo.

DO FORO

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA: É competente o Foro de Foz do Iguaçu, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, renunciando as partes a qualquer outro que

tenham ou venham a ter, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acordados, assinam as partes o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e forma e para um só efeito de direito, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Foz do Iguaçu/PR, XX de XXX de 202X.

P/ FUNDAÇÃO

XXXXXXXXXXXX
Diretor

XXXXXXXXXXXX
Diretor

P/ CONTRATADA

XXXXXXXXXXXX
Sócio Administrador

Testemunhas:

1ª _____
XXXXXXXXXXXX

2ª _____
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX