



## CONTRATO DE LOCAÇÃO SERVIDOR HOST CLOUD

Contrato de Locação de Servidor Host Cloud que fazem a **WINOV SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA S.A.** e **ORDEM DOS ADVOGADOS BRASIL - SEÇÃO PARANÁ**, na forma abaixo:

Pelo presente instrumento particular, de um lado,

**CONTRATADA: WINOV SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 23.105.302/0001-20 Inscrição Estadual nº. 9071948762 com sede em Curitiba, na Avenida Iguazu nº. 2820, Bairro Água Verde, CEP nº. 80.240-030, devidamente representada, doravante denominada "CONTRATADA",

E, de outro lado,

**CONTRATANTE: ORDEM DOS ADVOGADOS BRASIL - SEÇÃO PARANÁ**, inscrita no CNPJ sob o nº 77.538.510/0001-41, Inscrição Estadual ISENTA, com sede na RUA BRASILINO MOURA 253 – BAIRRO AHÚ – CURITIBA/PR, neste ato representada pelo representante legal abaixo assinado, doravante "CONTRATANTE".

Ambos, doravante denominados em conjunto como "Partes" e, individualmente, como "Parte", têm justo e acordado celebrar o presente Contrato de Locação de Servidor Host Cloud, que se regerá pelas cláusulas a seguir.

### 1. DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente contrato a locação de servidor **CLOUD COMPUTING**, denominado **HOSTCLOUD**, bem como a customização e implantação deste, de acordo com as cláusulas e condições descritas na proposta comercial e no **ANEXO I - DOS SERVIÇOS** (o qual se constitui parte integrante e indissociável deste contrato como se aqui estivesse transcrita em todos os seus termos).

1.2. Caso, para a finalidade deste contrato, a **CONTRATADA** licencie à **CONTRATANTE** quaisquer *softwares*, tais licenças sempre e necessariamente serão de forma não exclusiva, intransferível e não sub-licenciável.

### 2. DO PRAZO

2.1. O presente contrato entrará em vigor à partir da data de assinatura, e assim permanecerá pelo prazo determinado de **12** (doze) meses, podendo ser renovado via aditivo de contrato, até o período de 36 (trinta e seis) meses, sendo necessário novo contrato para continuidade após esta data.

2.2. A ativação da estrutura pela **CONTRATADA** ocorrerá em até **15** (quinze) dias a contar da data de assinatura do contrato. A remuneração prevista na Cláusula 3. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO incidirá à partir do primeiro mês de vigência do contrato e independentemente do prazo de ativação aqui previsto.

2.3. A **CONTRATADA** se responsabiliza em enviar ao cliente um comunicado 02 (dois meses) antes do término da vigência do contrato, para fins de renovação dos serviços prestados com atualização dos valores, se necessário. A **CONTRATADA** poderá apresentar Proposta Técnica e Comercial atualizada para fins de renovação dos serviços objeto deste Contrato. A **CONTRATANTE** terá discricionariedade em definir se irá ou não manter a relação contratual com a **CONTRATADA**, em caso de renovação as Partes desde já se comprometem a elaborar no Contrato em substituição a esta avença.

### 3. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB-PR 32.642



3.1 A CONTRATANTE pagará mensalmente à CONTRATADA o valor de R\$ 11.348,82 (onze mil, trezentos e quarenta e oito reais e oitenta e dois centavos) (vide proposta comercial anexo) durante a vigência deste contrato. Esta parcela é referente à locação do servidor, hospedagem e configuração dos serviços de host, suporte e manutenção (incluindo também treinamento das ferramentas instaladas a nível de repasse de conhecimento), seguindo a tabela abaixo:

Servidor	v-CPU/s	Memória	Disco	SO	Valor Unitário	Total Mensal
APLICAÇÃO	02	08 Gb	150 Gb	WS 201X	R\$ 809,60	R\$ 5.823,54
SQL SERVER	02	32 Gb	3.500 Gb	WS 201X	R\$ 3.917,54	
ON CLOUD	04	08 Gb	600 Gb	Linux	R\$ 1.096,40	

CommVault	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
CommVault BaaS p/ VM c/ B.D.	01	R\$ 213,77	R\$ 1.966,03
CommVault BaaS p/ VM	02	R\$ 152,26	
Cofre Backup	5.000Gb	R\$ 1.600,00	

Licenças SPLA	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
SQL Server STD 201x	01	R\$ 980,00	R\$ 980,00
Microsoft RDP	05	R\$ 42,63	R\$ 213,15

Conectividade	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
QoS Winov	20	R\$ 1.060,60	R\$ 1.410,60
Golden Jumper Winov	01 Fibra.	R\$ 350,00	

Serviço Winov	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
Gestão SO	03	R\$ 318,50	R\$ 955,50

Todos os valores com impostos

Mensalidade

**R\$ 11.348,82**

Taxa de Setup

**R\$ 11.300,00**

3.1.1. O valor mensal da fatura corresponde à soma dos itens contemplados na proposta comercial e selecionados pela CONTRATANTE e, havendo o interesse da CONTRATANTE e a consequente adição de qualquer novo item de serviço, a CONTRATADA promoverá o respectivo acréscimo ao preço, conforme o constante na Proposta Técnica Comercial apresentada.

3.1.2. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor de R\$ 11.300,00 (onze mil e trezentos reais) em duas parcelas referente taxa de *SETUP*, mediante emissão de NOTA FISCAL, sendo a primeira parcela com prazo de pagamento para 07 (sete) dias e a segunda parcela para 30 (trinta) dias após a data de assinatura deste contrato.

3.2. A CONTRATADA emitirá mensalmente a respectiva fatura de locação, a remetendo à CONTRATANTE com antecedência de no mínimo 05 (cinco) dias úteis do seu vencimento, sendo que o primeiro vencimento, ocorrerá em 07 (sete) dias após a data de assinatura deste contrato, a qual fixará a data do vencimento das faturas subsequentes.

3.2.1. As faturas que vencerem em dias sem expediente bancário terão seu vencimento postergado, impreterivelmente, para o primeiro dia útil subsequente.

3.3. Para o pagamento em atraso será devida multa contratual de 2% (dois por cento), mais juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, além da correção monetária diária sobre o valor em atraso, calculada pela variação do Índice Geral de Preços (IGP-M), publicado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) até o seu efetivo pagamento, além das despesas administrativas e financeiras da cobrança.

Página 2 de 27  
 Ricardo Miner Navarfo  
 Assessor da Presidência  
 OAB-PR 32.642

3.4. Caso a CONTRATANTE incorra em atraso de pagamento das faturas superior a 10 (dez) dias após o seu vencimento, sem motivo justificável, a CONTRATADA poderá, de forma imediata e independentemente de comunicação preliminar, suspender o objeto deste contrato, hipótese em que será concedido um prazo de 30 (trinta) dias para que a CONTRATANTE realize o *backup* dos seus dados e informações, estando as pendências financeiras da CONTRATANTE quitadas para tal e, se não o fizer, poderão ser deletados definitivamente pela CONTRATADA.

3.5 Durante a vigência deste contrato, serão tolerados *downgrades* (diminuição do consumo pela CONTRATANTE de forma a reduzir a configuração do *HostMais*) de até 30% (trinta por cento) da configuração inicial contratada, sob pena de incidência da multa prevista na Parágrafo 5.3 (Cláusula 5. DA RESCISÃO), a ser aplicada sobre a redução de consumo pela CONTRATANTE que extrapolar o limite aqui previsto.

3.6 Alterações seguirão a tabela de valores abaixo (válida por 06 (seis) meses):

Aditivo para VMs + Windows		Aditivo para VMs + Linux	
QoS Conectividade Winov + Por Mbps	→ R\$ 75,00	QoS Conectividade Winov + Por Mbps	→ R\$ 75,00
1 vCPU com 2 GB de Memória	→ R\$ 171,57	1 vCPU com 2 GB de Memória	→ R\$ 171,57
Memória RAM + Blocos de 1GB	→ R\$ 73,33	Memória RAM + Blocos de 1GB	→ R\$ 73,33
Espaço em dados de 1 GB + disco backup de 1GB*	→ R\$ 1,12	Espaço em dados de 1 GB + disco backup de 1GB*	→ R\$ 1,12
Licenciamento CommVault + Por VM	→ R\$ 108,75	Licenciamento CommVault + Por VM	→ R\$ 108,75
Licenciamento CommVault + Por Aplicação	→ R\$ 305,38	Licenciamento CommVault + Por Aplicação	→ R\$ 305,38
Licenciamento CommVault + Por File Server	→ R\$ 271,85	Licenciamento CommVault + Por File Server	→ R\$ 271,85
Licenciamento Windows, Call e Antivírus + Por VM	→ R\$ 400,71	Licenciamento Oracle para até 4 vCPUs	→ R\$ 4.474,40
Licenciamento Oracle para até 4 vCPUs	→ R\$ 4.474,40	Licenciamento SQL para até 2 vCPUs	→ R\$ 1.400,74
Licenciamento SQL para até 2 vCPUs	→ R\$ 1.400,74		
Licenciamento WTS	→ R\$ 60,90		

\*Além do espaço em disco contratado, é necessário adicionar o valor do licenciamento CommVault, o qual se diferencia pelo tipo de dados.



  

Aditivo Backup Commvault	
Espaço de disco backup de 1GB*	→ R\$ 0,37
Licenciamento CommVault + Por VM	→ R\$ 108,75
Licenciamento CommVault + Por Aplicação	→ R\$ 305,38
Licenciamento CommVault + Por File Server	→ R\$ 271,85

\*Além do espaço em disco contratado, é necessário adicionar o valor do licenciamento CommVault, o qual se diferencia pelo tipo de dados.

#### 4. DO REAJUSTE

4.1. Fica convencionado entre as partes que os valores acordados serão reajustados anualmente após 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato, de acordo com a variação no período do Índice Geral de Preços (IGP-M/GV), mediante aviso prévio. Na falta do IGP-M/FGV, será acordado entre as partes outro índice que melhor reflita a inflação do período. Na ausência deste índice, utilizar-se-á outro que venha a substituí-lo por força de ato governamental, que reflita a perda


  
 Ricardo Daher Navarro  
 Assessor da Presidência  
 OAB-PR 32.642



contas da CONTRATANTE serão automaticamente canceladas e apagadas do sistema da WINOV, não podendo a CONTRATANTE exigir nenhum tipo de indenização por tal.

5.6. No caso de encerramento deste contrato, independente da causa, a CONTRATANTE será exclusiva responsável por toda a migração, transferência dos programas, dados e banco, e o fará por sua conta e risco, sob pena de, não o fazendo antes do cancelamento, todos os dados serem excluídos, sem a possibilidade de recuperação.

## 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA obriga-se a:

- a) Executar os serviços dentro da melhor técnica, e sob sua exclusiva responsabilidade, observando as especificações técnicas, refazendo ou corrigindo, as suas expensas, os serviços executados em desacordo com as condições estabelecidas neste Contrato;
- b) Alocar profissionais com perfil compatível às necessidades das atividades, de modo a garantir a execução de todas as etapas com qualidade e precisão;
- c) Respeitar e fazer com que seus prepostos respeitem as normas de segurança do trabalho e o regulamento interno em vigor nos locais de execução dos serviços.
- d) Responder por quaisquer danos ou prejuízos, pessoais ou materiais, causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, ocasionados por culpa ou dolo de seus empregados, na execução dos serviços;
- e) Realizar serviços adicionais, não abrangidos por este Contrato, quando necessários, após prévia e expressa aprovação pela CONTRATANTE.
- f) Não utilizar para a prestação de serviços para a CONTRATANTE softwares realizados por terceiros que infrinjam direitos de propriedade intelectual, utilização e reprodução, ou quaisquer direitos de terceiros;
- g) Fornecer Assessoria Técnica nas questões de uso, configuração, instalação e *performance* do(s) produto(s) objetos do contrato;
- h) Providenciar agendamento para alocação de recurso no caso de serviços "in-loco" quando necessário;
- i) Prover suporte para solução de incidentes que envolvem o escopo do contrato;
- j) Arcará com todos os tributos incidentes ou que venham a incidir sobre os serviços ora contratados, inclusive os de ordem fiscal, trabalhista, securitária ou quaisquer outros decorrentes de suas atividades.
- k) Monitorar, acompanhar, identificar e analisar alertas e eventos, notificando imediatamente a CONTRATANTE em relação a qualquer ocorrência. Identificar pontos de atenção preventivamente, notificando as ações corretivas ou de contorno quando qualquer indício de incidentes for apresentado.
- l) Garantir a segurança e contingência dos ambientes, notificando a CONTRATANTE qualquer situação encontrada que exija atenção.
- m) Operar de modo preventivo/proativo, evitando dessa forma, incidentes que vão desde a degradação da *performance* até a parada dos sistemas da CONTRATANTE, o que ocasionaria perda de produtividade e lucratividade da mesma.

Ricardo Jimer Navarro  
Assessor de Informática  
OAB-PR 32.642



## 7. DA RESPONSABILIDADE TRABALHISTA

7.1. Este contrato não estabelece nenhum vínculo empregatício de responsabilidade da **CONTRATANTE**, em hipótese alguma, sendo que todas as despesas com os empregados, encargos da legislação vigente, seja trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, decorrente de reclamações trabalhistas, eventualmente movidas pelos empregados da **CONTRATADA** ou de outras empresas que esta vier a contratar para execução dos serviços ora contratados, serão integralmente assumidos pela **CONTRATADA**.

7.2. A **CONTRATADA** se obriga a requerer, expressamente, em caso de reclamações trabalhistas que vierem a ser movidas por seus empregados contra a **CONTRATANTE**, para reconhecimento de vínculo empregatício ou quaisquer outros direitos trabalhistas, a exclusão da **CONTRATANTE** da lide, arcando, integral e exclusivamente, em qualquer hipótese, com todos e quaisquer custos referentes a eventual condenação, exceto nas hipóteses em que a demanda tenha se originado no descumprimento, pela **CONTRATANTE**, de suas obrigações no presente Contrato, ou no desvio dos empregados da **CONTRATADA** para atividades diversas das previstas no presente contrato.

7.3. A **CONTRATADA** é única e exclusiva responsável pela atuação de seus empregados, quando da realização dos serviços, cabendo-lhe a supervisão, fiscalização, direção técnica e administrativa dos mesmos.

7.4. Cada Parte se compromete a não contratar funcionários, ou prestadores de serviços da outra parte mesmo que esse já se encontre desligado ou não preste mais serviços a empresa, por um período de 02 (dois) anos a contar da efetiva interrupção do contrato de trabalho ou de prestação de serviços, salvo sob a anuência prévia e escrita da outra parte.

## 8. DO SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT

8.1. Sempre de acordo com as condições aqui especificadas, a **WINOV** obriga-se a manter o objeto deste contrato em um nível comercialmente aceitável, o que se entende, de acordo com a experiência da **WINOV** e para os fins deste contrato, por, no mínimo, 99,8% do tempo a cada mês.

8.2. A **WINOV** concederá descontos em caso de interrupção, observando o parágrafo 8.4 infra, de acordo com a seguinte fórmula:

$$\boxed{VD=n.x} \quad x = \frac{VM}{2880}$$

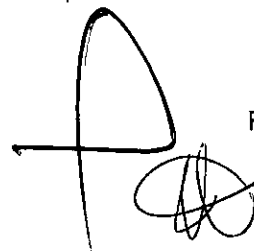
Onde: VD= Valor do desconto  
n= quantidade de períodos de 15 minutos que o serviço ficou indisponível  
VM= Valor mensal da licença  
2880= Total de períodos de 15 minutos no período mensal

8.3. Para fins de cálculo da quantidade de períodos inteiros de 15 (quinze) minutos, consideramos como período inteiro aquele de interrupção que seja igual ou superior a 5 (cinco) minutos, ainda que não atinja um período cheio de 15 (quinze) minutos.

8.4. Não serão concedidos descontos na ocorrência de quaisquer dos seguintes casos:

- Operações inadequadas, falhas ou mau funcionamento de equipamento/redes que não sejam de responsabilidade ou de controle direto da **WINOV** ou seus prepostos;
- Falha na infraestrutura, equipamentos ou rede interna da **CONTRATANTE**;
- Falha do equipamento da **WINOV** ocasionada pela **CONTRATANTE**, desde que comprovado;
- Realização de testes, ajustes e manutenções necessárias, desde que notificados com pelo menos 24 horas de antecedência.

## 9. DA UTILIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES E SEU CONTEÚDO

  
Ricardo Miller Navarro  
Assessor da Presidência  
PAB-PR 32.642  
Página 6 de 27



- 9.1. A **CONTRATANTE** se compromete a não se utilizar das soluções da **CONTRATADA** para enviar ou disponibilizar conteúdo impróprio ou ilegal ou violar direitos de terceiros, sendo de sua responsabilidade **TODOS** os dados armazenados no sistema contratado.
- 9.2. Caso seja constatado pela **CONTRATADA** que a **CONTRATANTE** utiliza as soluções da **CONTRATADA** com a finalidade de armazenagem ou envio de conteúdo ilegal ou impróprio, poderá a **CONTRATADA** suspender de imediato as soluções relativas à conta **CONTRATANTE**, sem prejuízo da rescisão do presente contrato e da cobrança das Perdas e Danos eventualmente sofridas pela **CONTRATADA**.
- 9.3. A **CONTRATADA** não é responsável por qualquer dano ou prejuízo decorrente da decisão da **CONTRATANTE** de baixar e enviar arquivos e programas que possam estar contaminados por vírus ou qualquer outro código malicioso de computador.
- 9.4. A **CONTRATANTE** é a única responsável por baixar arquivos e programas, anexado ou com *links* nas mensagens de *e-mail* recebidas, estando ciente do risco da possibilidade de se instalar algum vírus ou código malicioso em seus computadores, ou acessar *web sites* falsificados ou maliciosos.
- 9.5. A **CONTRATADA** não será responsável por qualquer violação de dados armazenados e de mensagens de *e-mail* resultantes de atos de funcionários da **CONTRATANTE**.
- 9.6. A **CONTRATANTE** responderá com exclusividade por todo conteúdo armazenado no servidor e caso hospede "*sites*", também irá responder igualmente pelo conteúdo dos "*sites*". A violação de qualquer legislação devido ao conteúdo armazenado que redundem em ação judicial ou administrativa de qualquer espécie, seja civil, criminal, tributária ou de qualquer outra espécie de ônus exclusivamente da **CONTRATANTE**, a qual também responderá solidariamente por aquelas em que a **CONTRATADA** for chamada por infração cometida pela **CONTRATANTE** ou a elas der causa, resguardado o direito de regresso.
- 9.7. Caso a **CONTRATANTE** faça uso de *softwares* próprios a mesma deverá providenciar o licenciamento de todos e quaisquer programas que venham a ser instalados no servidor, arcando diretamente com os respectivos custos, respondendo civil e criminalmente pelo correto licenciamento de programas e *softwares* que vier a utilizar.
- 9.8. A **CONTRATADA** fica isenta de toda a responsabilidade criminal e judicial caso a **CONTRATANTE** venha fazer o uso de *softwares* piratas de aplicações que foram definidas em contrato como sendo de sua responsabilidade.
- 9.9. A **CONTRATANTE** não poderá utilizar o servidor do presente contrato para operar qualquer tipo de jogo multi-usuário local ou *on-line*, sob pena de serem parados os sistemas pela **CONTRATADA**.

## **10. DA INFRAESTRUTURA E DISPONIBILIDADE**

- 10.1. Em caso de falhas ou acidentes na infraestrutura de servidores na **CONTRATADA** será recuperado o *backup* através de chamado aberto via *GLPI* aguardando o *SLA*-solicitado.
- 10.2. A **CONTRATADA** instalará nos servidores atualizações de versões dos programas necessários ao funcionamento regular os mesmos e manterá atualizados os programas de proteção contra invasões por terceiros não autorizados, comumente chamados de "*hackers*", no entanto, não sendo responsável em caso de ataques inevitáveis pela superação de tecnologia disponível no mercado.

## **11. DA RESPONSABILIDADE**

- 11.1. Em nenhum caso a **WINOV** será responsável por danos pessoais ou qualquer dano incidental, direto ou indireto, incluindo e sem se limitar, perdas e danos, lucros cessantes, perdas de dados ou informações, falha na transmissão de dados, não

Ricardo Miper Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB-PR 32.642

continuidade do negócio da **CONTRATANTE** ou por qualquer outro prejuízo ou perda comercial, oriundos ou relacionados à prestação dos serviços aqui previstos, desde que comprovado responsabilidade da **WINOV**, limitando a responsabilidade utilizando a cláusula 8.2..

11.2. Se, por qualquer motivo, a cláusula 11.1 supra não puder ser aplicada, considerando-se a necessária compatibilização do conteúdo econômico deste contrato com os riscos que a **WINOV** poderia efetivamente assumir, em nenhuma hipótese a responsabilidade da **WINOV** excederá a quantia equivalente ao valor da soma dos valores das mensalidades contratadas para o período de 2 (dois) meses.

## 12. DA CONFIDENCIALIDADE

12.1. As partes comprometem-se a manter na mais absoluta confidencialidade todas as informações, dados, documentos e demais elementos a que tiver conhecimento ou acesso em razão da execução deste contrato, assim como, a não divulgá-los a quem quer que seja, em época ou sob hipótese alguma, salvo mediante prévia autorização escrita da parte contrária, bem como sobre todo o conteúdo do presente instrumento, regendo-se pela ética comercial.

12.2. Compreendem-se como informações confidenciais todas as informações relacionadas a esse contrato ou adquiridas em seu curso e, ainda:

- a) Todas e quaisquer informações, verbais ou escritas, legais, técnicas, de marketing, comerciais e financeiras disponibilizadas à qualquer uma das Partes, abrangendo, entre outras, práticas comerciais, demonstrações financeiras, informações financeiras, contratos, arquivos, informações de preços, fornecedores, relações de clientes e revendedores, informações de relatórios e dados, produtos, métodos, procedimentos, cronogramas, planos, técnicas, processos, aparatos, segredos de indústria, propriedade intelectual, *know-how*, informações comerciais e informações dos funcionários seja oralmente, por escrito ou em mídia eletrônica ou digital;
- b) Análises, compilações, previsões, estudos ou outros documentos ou registros elaborados por qualquer uma das Partes ou seus Representantes, que contenham, sejam baseadas em ou de outra forma reflitam ou sejam geradas, totalmente ou em parte, à partir de tais informações, inclusive informações armazenadas em qualquer computador, processador de textos, servidor ou dispositivo similar.
- c) Quaisquer informações que pela sua natureza sejam confidenciais.

12.3. A **CONTRATADA** compreende e assume sua responsabilidade de provedora de plataforma com o serviço através do *HostMais* e, assim, assume o compromisso de manter toda e qualquer informação do cliente sob sigilo absoluto. Em decorrência desse sigilo, sem prejuízo da abrangência de "informação confidencial" prevista na Parágrafo 12.2 (Cláusula 12. DA CONFIDENCIALIDADE), não divulgará nenhuma informação de estrutura, dimensionamento do ambiente da **CONTRATANTE** em mídia *on-line* e/ou impressa, ou, enfim, tampouco divulgará informações que possam comprometer o sigilo de seus dados corporativos e a segurança de seu ambiente contratado.

12.4. Os parceiros da **CONTRATADA** a quem eventualmente for franqueado acesso direto aos dados do cliente, como a *Commvault*, estão submetidos à mesma política de sigilo e entregam tecnologias que garantem o *DLP (Data Loss Prevention)*.

12.5. Não serão consideradas **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, para os efeitos deste instrumento, as informações, dados, materiais, documentos, especificações técnicas ou comerciais, inovações ou aperfeiçoamentos que:

- a) Na ocasião da sua divulgação por uma das partes que já forem comprovadamente do conhecimento da outra parte, desde que tal conhecimento prévio tenha sido obtido de forma considerada legítima;
- b) Sejam de domínio público;



Ricardo Miner Navarro  
Assessor de Planejamento  
CAB-RR 32 842

- c) Sejam objetos de permissão escritos, respeitando os limites e condições dispostas na permissão para a divulgação das informações;
- d) Sejam requisitadas por ordem judicial e/ou da Administração Pública ou cuja divulgação seja determinada por lei, respeitados os estritos limites da requisição ou determinação e sejam necessárias perfeita execução.

12.6. As partes obrigam-se a restringir o acesso e manter sigilosas as informações confidenciais transmitidas entre elas, divulgando-as somente com aqueles funcionários e/ou prepostos que delas necessitam para o desempenho das funções que lhe sejam atribuídas por força do presente contrato, firmando com os mesmo, em termo próprio, compromisso de sigilo quanto às informações recebidas.

12.7. A **CONTRATADA** não tem a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar o conteúdo ou os dados transmitidos ou armazenados pela **CONTRATANTE** na rede, e nem fará por razão de confiabilidade dos dados da **CONTRATANTE** e por conseguinte, a **CONTRATADA** não tem e nem terá qualquer responsabilidade sobre quaisquer veiculações, inclusive de caráter ilegal, imoral ou antiético, porventura realizadas pela **CONTRATANTE**.

12.8. Os compromissos previstos nesta cláusula de confidencialidade são assumidos em caráter irrevelável e irretroatável, e sobreviverão ao término de qualquer vínculo comercial ou outro existente entre as partes pelo prazo de 01 (um) ano após o respectivo término ressalvando, porém à **CONTRATADA** o faz direito de fazer veicular em seu material publicitário e promocional a divulgação do nome empresarial, marcas e demais sinais distintivos da **CONTRATANTE**, mediante autorização expressa da **CONTRATADA**.

12.9. A **CONTRATADA** não será responsável por qualquer violação de dados armazenados e de mensagens de *e-mail* resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e nem de violações resultantes de ação criminosa ou irregular de terceiros (*hackers*) que estejam fora dos limites de previsibilidade técnica do momento em que ocorrer(em) o(s) ato(s).

### 13. DA MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

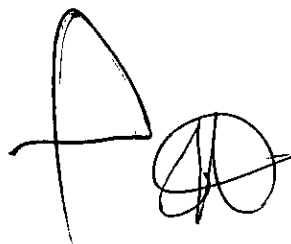
13.1. A **CONTRATADA** conduzirá manutenção programada de rotina no *Data Center*. Nas hipóteses de manutenção programada de rotina, os equipamentos da **CONTRATADA** poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para solução da situação e a **CONTRATANTE** poderá ficar impossibilitada de acessá-los, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a **CONTRATADA**. A **CONTRATANTE** concorda, desde já, em cooperar com a **CONTRATADA** durante os períodos de manutenção programada de rotina que serão informadas com antecedência de 15 (quinze) dias preferencialmente, e no mínimo 48 (horas) para situações iminentes desde que ocorram em horários noturnos e/ou fins de semana para que não prejudique a rotina da empresa.

13.2. A **CONTRATADA** poderá efetuar manutenção emergencial a qualquer tempo, desde a **CONTRATANTE** seja antecipadamente informada formalmente pela **CONTRATADA**.

### 14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Todas as comunicações relativas ao presente contrato, somente serão consideradas aceitas se efetuadas por escrito, mediante carta protocolada ou registrada, ou e-mail, sempre com confirmação do respectivo recebimento.

14.2. A tolerância, por qualquer das partes, quanto ao descumprimento das cláusulas e condições aqui estipuladas representará mera liberdade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos, os quais poderão ser exercidos, pela parte que se considerar prejudicada, a qualquer tempo.



Ricardo Mner Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB - Página 692 de 27





14.3. Caso haja necessidade de cobrança judicial de quaisquer valores decorrentes deste contrato a parte infratora arcará com os honorários advocatícios e custas processuais.

14.4. Nenhuma das partes responderá por eventuais perdas e danos que a outra parte venha a sofrer em razão exclusiva da ocorrência de caso fortuito ou força maior, conforme previsto na legislação aplicável. Nos demais casos, a parte infratora arcará com o pagamento da integralidade dos custos de perdas e danos, inclusive perdas e danos e lucros cessantes, ocasionados à outra parte ou a terceiros, devidamente atualizadas pelo Índice Geral de Preços Disponibilidade Interna (IGP-DI), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou seu sucedâneo legal, acrescidas de juros de 1% (um por cento) ao mês ou fração, tudo da data do apontamento até o seu efetivo pagamento.

14.5. Fica vedada às partes a cessão e/ou transferência de direitos e obrigações, direta ou indireta, no todo ou em parte, do presente contrato à terceiros, sem prévia anuência escrita da outra parte.

14.6. É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE** a definição da política de privacidade para a utilização de todas as senhas enviadas pela **CONTRATADA**, providenciando a alteração assim que recebidas.

14.7. A **CONTRATANTE** é responsável em informar a **CONTRATADA** qualquer alteração dos dados presentes no Contrato e no Termo de Ativação dos serviços, incluindo a troca de endereços de *e-mails*. Caso a **CONTRATANTE** não proceda a atualização dos endereços de *e-mail*, todos os avisos e notificações enviados para os endereços informados e constantes no Termo de Contratação ou Ativação serão consideradas válidas.

## 15. DO ADITAMENTO DO CONTRATO

15.1. Ficam de pleno direito revogadas todas as disposições dos contratos, acordos ou negociações porventura realizados anteriormente que venham a contrariar as cláusulas e disposições do presente instrumento.

15.2. O presente contrato contém acordo integral entre as partes, sendo que quaisquer alterações devem, necessariamente, ser celebradas mediante aditivo formal no qual compareçam ambas as partes.

Ricardo Minas Navarro  
Assessor da Presidência  
046-PR-32642

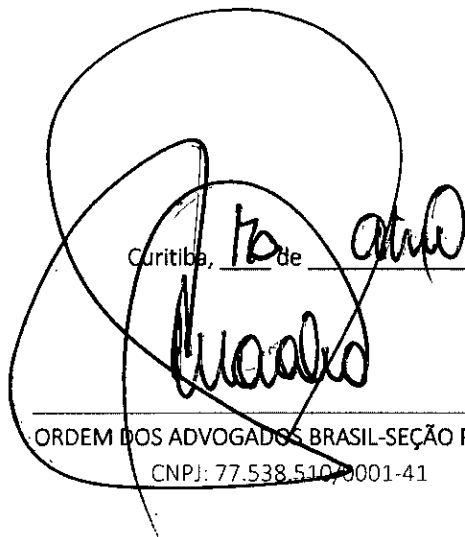
16. DO FORO

As partes elegem o Foro Central da Comarca de Curitiba/PR para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente instrumento, excluindo qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, as partes declaram ter lido todo o contrato, estando cientes e de acordo com suas disposições, bem como datam e assinam o presente, em duas vias de igual forma e teor, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.



WINOV SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA S.A.:  
CNPJ: 23.105.302/0001-20



Curitiba, 10 de outubro de 2018.

ORDEM DOS ADVOGADOS BRASIL-SEÇÃO PARANÁ  
CNPJ: 77.538.510/0001-41

TESTEMUNHAS:

Testemunha 1 :  
CPF/MF nº

Testemunha 2 : Osnildo Cercal Junior  
CPF/MF nº 833.195.309-68



## ANEXO I – DOS SERVIÇOS

### I. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Servidor	v-CPU's	Memória	Disco	SO	Valor Unitário	Total Mensal
APLICAÇÃO	02	08 Gb	150 Gb	WS 201X	R\$ 809,60	R\$ 5.823,54
SQL SERVER	02	32 Gb	3.500 Gb	WS 201X	R\$ 3.917,54	
ON CLOUD	04	08 Gb	600 Gb	Linux	R\$ 1.096,40	

CommVault	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
CommVault BaaS p/ VM c/ B.D.	01	R\$ 213,77	R\$ 1.966,03
CommVault BaaS p/ VM	02	R\$ 152,26	
Cofre Backup	5.000Gb	R\$ 1.600,00	

Licenças SPLA	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
SQL Server STD 201x	01	R\$ 980,00	R\$ 980,00
Microsoft RDP	05	R\$ 42,63	R\$ 213,15

Conectividade	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
QoS Winov	20	R\$ 1.060,60	R\$ 1.410,60
Golden Jumper Winov	01 Fibra.	R\$ 350,00	

Serviço Winov	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
Gestão SO	03	R\$ 318,50	R\$ 955,50

Todos os valores com Impostos

Mensalidade

**R\$ 11.848,82**

Taxa de Setup

**R\$ 11.800,00**

### Incluso na Proposta

- Hardware redundante, alta disponibilidade.
- Gerenciamento total pelo cliente dos S.O.'s
- Acrópolis Nutanix com alto gerenciamento de disco.
- Licenciamento Windows Server 20xx, incluso.
- Antivirus, incluso.
- Storage baseada em Software, alta disponibilidade dos dados.
- Gestão e licenciamento Firewall, Fortinet, incluso.
- Suporte 24x07x365 conforme termo técnico de SLA.
- Licenciamento e infra de Backup do ambiente completo, incluso.
  - ✓ RPO um backup diário e um mensal.
  - ✓ RTO Últimos 30 dias e 11 meses.
- Demais licenciamentos inclusos:
  - ✓ SQL Server STD
  - ✓ Microsoft RDP
- Demais licenciamentos de responsabilidade do cliente.

Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB/PR 32144  
Página 12 de 27



## 2. DAS DEFINIÇÕES

Para fins deste Contrato, considerar-se-á:

**Acesso à Internet:** Interligação à *internet* dos equipamentos da **CONTRATANTE** e/ou equipamentos da **CONTRATADA** no *Data Center* VIVO disponibilizados a **CONTRATANTE**.

**Active Director:** O *Active Directory* é uma implementação de serviço de diretório no protocolo *LDAP* que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede. É um *software* da *Microsoft* utilizado em ambientes *Windows*, presentes no *active directory*.

**Ativação:** Evento que marcará a disponibilidade da estrutura a **CONTRATANTE**.

**BACKUP:** Cópia de segurança completa dos dados dos servidores.

**Backup Commvault.:** *Backup* completo dos dados dos servidores do fabricante do *software* denominado *Commvault*.

**Conteúdo:** Todos e quaisquer dados eletrônicos, inclusive material audiovisual, de qualquer forma armazenados, transmitidos, divulgados e/ou disponibilizados pela **CONTRATANTE** em quaisquer servidores e/ou *websites* hospedados na **CONTRATADA** excluindo *softwares* e sistemas operacionais relacionados.

**Crítico:** Considerar incidentes em que a estrutura torna-se totalmente indisponível.

**CPU:** *Central Processing Unit* (Unidade central de processamento).

**DATA CENTER:** Ambiente projetado para concentrar servidores, equipamentos de processamento de dados e armazenamento de dados, e sistemas de ativos de rede, como *switches*, roteadores, etc...

**DLP (Data Loss Prevention):** Tradução literal, prevenção a perda de dados, englobando soluções utilizadas no processo de ocorrências que podem ocasionar o vazamento de informação.

**Equipamento da CONTRATADA:** Quaisquer bens incluindo equipamentos, servidores, *softwares*, sistemas operacionais, entre outros, utilizados pela **CONTRATADA** na prestação de serviços ou por ela disponibilizados a **CONTRATANTE**. Os Equipamentos da **CONTRATADA** especificamente disponibilizados a **CONTRATANTE** estão discriminados na proposta comercial.

**ERP: Enterprise Resource Planning.** Trata-se de um *software* integrado de gestão empresarial que reúne numa única solução as informações gerenciais dos setores de uma empresa, tais como: como Contabilidade, Finanças, Fiscal, RH, Suprimentos, Patrimônio e Vendas.

**ERP – TS:** *Terminal services*, serviço de acesso remoto a servidores.

**Ethernet Line VIVO:** Serviço de interligação entre dois pontos, *datacenter* e o cliente por exemplo.

**Firewall:** Dispositivo de uma rede de computadores que tem por objetivo aplicar uma política de segurança a um determinado ponto da rede.

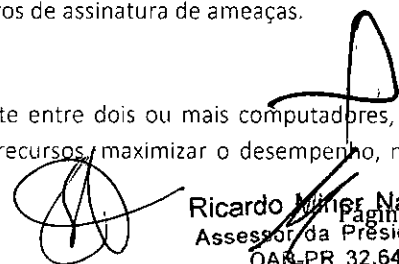
**GLPI:** Portal de abertura de chamados disponibilizado pela **CONTRATADA**.

**Hospedagem:** Atividade técnica complexa que consiste na instalação e guarda de equipamentos eletrônicos próprios ou de terceiros e respectivos conteúdos, concentrados num mesmo ambiente (*Data Center*), bem como na viabilização de acesso de tais equipamentos ao ambiente de rede, de modo a permitir a troca e o manuseio de dados mediante a utilização dos recursos de interligação proporcionados por agentes do setor.

**IPS: Intrusion Prevention System**, sistema de prevenção de ataque de hacker, filtros de assinatura de ameaças.

**Licenciamento Commvault:** *Se refere a marca da licença do software de backup.*

**Load Balance:** é uma técnica para distribuir a carga de trabalho uniformemente entre dois ou mais computadores, enlaces de redes, discos rígidos entre outros recursos, a fim de otimizar a utilização de recursos, maximizar o desempenho, minimizar o

  
Ricardo Muniz Navarro  
Assessor da Presidência  
Página 13 de 27  
OAB-PR 32.642



tempo de resposta e evitar sobrecarga. Utilizando múltiplos componentes com o balanceamento de carga (*Load balancing* ou *load balance*), em vez de um único componente, pode aumentar a confiabilidade através da redundância.

**Logs de erro:** Apontamento de anomalia em um processo e/ou processamento.

**Minoritário:** Chamado para ampliação, melhorias, ou administração conforme tabela de *SLA*.

**Portal Commvault:** Portal de gerenciamento de *backup* do serviço *Commvault*.

**Responsável Técnico:** Funcionário ou preposto nomeado pela **CONTRATANTE**, com poderes para representá-la nos assuntos técnicos, podendo para tanto solicitar alterações na configuração do serviço inicialmente contratado, recomendar o ingresso de pessoal no *Data Center* e receber comunicações da **CONTRATADA**.

**SLA:** Acordo de nível de serviços prestados entre as Partes.

**SETUP:** Serviço de implantação dos componentes contratados pelo **CONTRATANTE**.

**Snapshots:** Serviço de *backup* da *VM* contratada pelo **CONTRATANTE**.

**SPAM:** *E-mails* ou mensagens não solicitados, endereçados a qualquer quantidade de pessoas, com fins comerciais ou não.

**Switchs:** Equipamentos que possibilitam a conexão de computadores em redes.

**TS Licenças:** Licença do serviço *terminal services* da *Microsoft*.

**Thresholds:** Marca acordado para volumetria, por exemplo 90% (noventa por cento) de utilização do espaço em disco, *threshold* abre um chamado automático para devida tratativa.

**Troubleshooting:** Processo de análise de um incidente até que se identifique a causa raiz do mesmo.

**Virtualizador:** *Software* instalado no *hardware* para criar servidores virtualizados *VMs*, por exemplo *Acrópolis* da *Nutanix*.

**VPN:** *Virtual Private Network* (Rede Privada Virtual), trata-se de uma rede privada construída sobre a infraestrutura de uma rede pública. Essa é uma forma de conectar dois computadores através de uma rede pública, como a *Internet*.

**Web Server:** Computador que hospeda um ou mais sites/aplicações na *internet*. Pode se referir tanto ao equipamento físico (*hardware*) quanto ao programa (*software*) contido neste equipamento.

### 3. DO AMBIENTE CLOUD COMPUTING DE CLOUD SERVICES

O Ambiente *de Cloud Computing de Cloud Services* diferencia-se das soluções tradicionais de *Cloud Computing* do mercado, em virtude de:

- a) Permitir que o cliente utilize a infraestrutura da **CONTRATADA** com ou sem a gestão;
- b) O cliente poderá acompanhar via painel de controle a capacidade e a *performance* do ambiente;
- c) Estarão disponíveis diversos *templates* (*modelos*) para uso pelo cliente;
- d) O cliente poderá criar seus próprios *templates* (ver custo adicional);
- e) Sistemas Operacionais *Windows* e *Linux* estarão disponíveis para contratação, com licenciamento incluso;
- f) O cliente poderá desativar *Virtual Machines* através do Painel de Controle;
- g) Todos os recursos do Painel de Controle estão disponíveis através do Portal;
- h) Alteração de regras de *firewall* e *Load Balance* devem ser solicitados via página de suporte;
- i) *Backups* realizados através de *Snapshots* (ver custo adicional);
- j) Estrutura de processamento elástica e escalável sob demanda (quando contratado);
- k) Todos os dados do cliente (excluindo binários de aplicações) são armazenados em *storage* escalável, com rotinas pré-definidas de *backup*;

  
Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Página 14 de 27  
OAB-DR 32.642

4. DA ABERTURA DE CHAMADOS

4.1 O SLA para suporte é dividido em *Minoritário* e *Crítico*, sendo *Minoritário* atendido em 8x5 e *Crítico* sendo atendido em 24x7.

4.2 O procedimento para registro de abertura de chamados encontra-se explicitado no ANEXO III - DO FLUXO DE ABERTURA/GESTÃO DE CHAMADOS, sendo que a CONTRATANTE antecipa que:

a) Possui períodos considerados críticos devido ao maior número de acessos/transações/processamentos simultâneos em seus sistemas, relacionados ao fechamento mensal de seus Clientes, o qual ocorre no final de cada mês (entre os dias 27 e 31) e nos 02 (dois) primeiros dias úteis do mês subsequente ao mês encerrado. Logo estes períodos requerem maior atenção no monitoramento, bem como agilidade na tomada das ações proativas e/ou de manutenção corretiva por parte da CONTRATADA de forma a assegurar o devido nível de atendimento do SLA (explicitado no Parágrafo 4.3 abaixo).

b) Em virtude de atender Clientes também no exterior, existem fusos horários diferenciados a serem considerados pela CONTRATADA, para os quais também se aplica o explicitado no item "a" acima.

Por exemplo: Colômbia diferença de 02 (duas) a 03 (três) horas para o Brasil (GMT -5).

Nestes casos a CONTRATADA disponibilizara atendimento em regime de plantão.

4.3 A CONTRATADA atenderá ao chamado no prazo estipulado pela planilha de classificação abaixo:

1 - Solicitação de Emergência		2 - Manutenção Evolutiva	3 - Manutenção Evolutiva
Severidade	Solicitação e/ou Incidente	Prazo de Atendimento	
1	Incidentes que impactam na paralização de sistemas da CONTRATANTE.	02 (duas) horas corridas a partir do horário de abertura do atendimento pela CONTRATANTE.	
2	Aumento de recurso referente a rede.	06 (seis) horas úteis (*) a partir do horário de abertura do atendimento pela CONTRATANTE.	
3	Aumento de recurso do hardware.	06 (seis) horas úteis (*) a partir do horário de abertura do atendimento pela CONTRATANTE.	

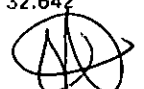
(\*) CONSIDERAR HORAS ÚTEIS: HORÁRIO COMERCIAL 09H00 ÀS 18H00.

4.4 Em caso de incidente relacionado ao link de comunicação e/ou pela infraestrutura do *Data Center*, a CONTRATADA explicita que os Prestadores Responsáveis contratados pela mesma, se comprometem contratualmente junto à mesma, em assegurar o índice de disponibilidade mínimo mensal conforme telecom de 99,5% link e comunicação e 99,95% infraestrutura do Data Center. Sendo que as Operadoras Responsáveis atenderão ao chamado aberto pela CONTRATADA no prazo estipulado pela planilha de classificação abaixo:

Link Telecom e Data center Vivo

Severidade	Solicitação e/ou Incidente	Prazo de Atendimento
1	Indisponibilidade total do serviço.	04 (quatro) horas úteis (*) a partir do horário de abertura do atendimento pela CONTRATANTE.

Ricardo Miner Navarro  
Assessor Técnico  
Pág. 15 de 27  
0AB-PR 32.642

2	Incidentes que impactam na degradação de performance e/ou lentidão do serviço.	06 (seis) horas úteis (*) a partir do horário de abertura do atendimento pela CONTRATANTE.
3	Solicitação de configuração do serviço.	40 (quarenta) horas úteis (*) a partir do horário de abertura do atendimento pela CONTRATANTE.

(\*) CONSIDERAR HORAS ÚTEIS: HORÁRIO COMERCIAL 09H00 ÀS 18H00.

4.5 A CONTRATADA poderá alterar o status do chamado caso detecte que o chamado foi aberto de forma errônea ou que não se aplica a categoria da criticidade do evento, desde que haja o devido alinhamento junto à CONTRATANTE, afim de se conseguir prioridade no atendimento.

4.6 O chamado poderá ser encerrado no prazo de 07 (sete) dias na falta de um retorno por parte da CONTRATANTE.

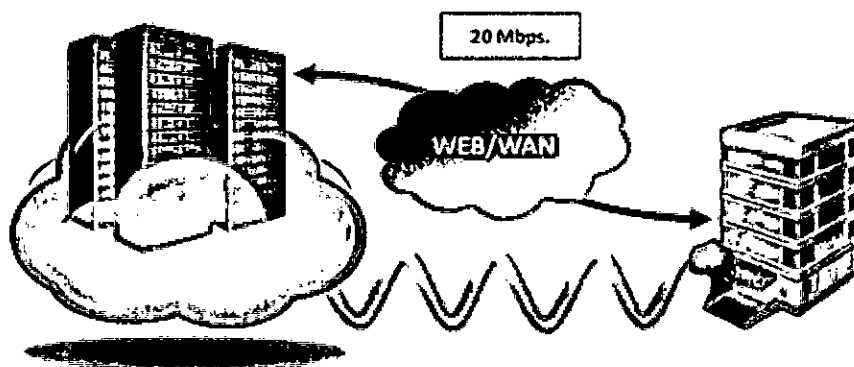
4.7 A CONTRATADA fornecerá suporte técnico a CONTRATANTE no que se refere às informações de configuração sobre o acesso aos serviços contratados, sem a inclusão do suporte ao uso de programas específicos. Não fazem parte do suporte a ser fornecido, suporte a programas que não são fornecidos pela CONTRATADA, que deverão ser obtidos pela CONTRATANTE com os devidos fabricantes ou distribuidores destes programas.

## 5. DAS CÓPIAS DE SEGURANÇA (BACKUPS)


5.1 As cópias para restauração dos dados serão armazenadas na estrutura vigente do *Data Center* da CONTRATADA, a menos que se contrate uma modalidade diferenciada do plano de *backup*.

5.2 Para este contrato será fornecido a Solução *Commvault* para *backup* do ambiente do cliente com recursos gerenciados pela CONTRATANTE via Portal *Commvault*.

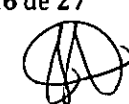
5.3 Tal solução foi dimensionada considerando os pontos abaixo:



5.4 Os valores cobrados pelo *backup* são baseados no total de licenciamento *Commvault*, descrito na tabela de *upgrade* explicitado no Parágrafo 3.6 (Cláusula 3. DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO).


 Ricardo Miner Navarro  
 Assessor da Presidência  
 CAB-PR 32.642

Página 16 de 27





## 6 DA SEGURANÇA NA CONEXÃO COM A INTERNET


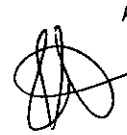
6.1 Existe na CONTRATADA uma política de segurança orientada a processos e ferramentas.

6.2 Os *softwares* são todos licenciados, ou via licença pública (GPL) ou via licença privada respeitando-se os direitos autorais de cada fabricante, e existe um controle rígido sobre as mídias para se evitar o seu desaparecimento, ou uso indevido.

6.3 Existe um sistema de autodefesa contra invasões pela Internet e de proteção aos componentes de *hardware* e *software* porém não existe um ambiente com 100% de segurança.

## 7 DE RECURSOS HUMANOS

7.1 Cada local físico onde existe estrutura de Tecnologia da Informação (TI) possui um administrador treinado pelo fabricante e com os procedimentos documentados de como agir nas diversas situações. Este administrador deve ter contato estreito com a equipe da CONTRATADA e conhecer os números de celulares para ser atendido fora do horário de expediente.

   
Ricardo Miter Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB-PR 32.642  
Página 17 de 27





**ANEXO II – DA MATRIZ DE RESPONSABILIDADES**

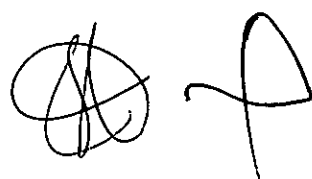
Segue abaixo “Matriz de Responsabilidades” que explicita a atribuição de funções e responsabilidades da CONTRATANTE, da CONTRATADA, do Prestador Responsável pelo link de comunicado (Contrado pela CONTRATADA) e do Prestador Responsável pela infraestrutura do Data Center (Contrado pela CONTRATADA).

Atividade	RESPONSÁVEIS										
	CONTRATANTE	GERENTE CLOUD WINOV	OPERAÇÃO WINOV	IMPLANTAÇÃO WINOV	PRESTADOR RESPONSÁVEL BANCO DE DADOS/APLICAÇÃO	PRESTADOR RESPONSÁVEL LINK DE COMUNICAÇÃO	PRESTADOR RESPONSÁVEL INFRAESTRUTURA DO DATA CENTER				
<b>1. GERENCIAMENTO/MONITORAMENTO DE SERVIDORES</b>											
1.1 Verificar disponibilidade de CPU, discos, memória.											
1.2 Verificar/Tratar falhas sistema operacional (Windows/Linux)											
1.3 Definição de itens a serem monitorados e seus respectivos thresholds (alertas, limites) (ex. disco 90%)											
<b>2. GERENCIAMENTO DE BACKUP</b>											
2.1 Criar e gerenciar backup das alterações de configurações do sistema operacional conforme contrato											
2.2 Monitorar Capacidade do espaço contratado											
2.3 Verificar logs de erros.											
2.4 Tratar anomalias (Ex. serviço parado, erro comunicação, etc.)											
2.5 Agendamento de rotina/tarefas											
<b>3. GERENCIAMENTO DE APLICAÇÃO</b>											
3.1 Troubleshooting (análise) de aplicação (Ex. ERP, WebServer, aplicação terceiros, etc.)											
3.2 Troubleshooting (análise) de banco de dados											
3.3 Troubleshooting (análise) de código linguagem programação											
<b>4. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS CLOUD</b>											
4.1 Monitorar servidores físicos.											
4.2 Gerenciar switches											
4.3 Gerenciar virtualizador											
4.4 Avaliar capacidade											
4.5 Restabelecer/corrigir ambiente											
4.6 Emitir alarmes.											
<b>5. GESTÃO DE CHAMADOS WINOV (não incluso terceiros)</b>											
5.1 Abrir chamados											
5.2 Efetuar tratativa											
5.3 Autorizar encerramento do atendimento											
5.3 Encerrar atendimento											
<b>6. GESTÃO DE SEGURANÇA</b>											
6.1 Tratamento de vulnerabilidade											
6.2 Ter acesso a chave administrativa do sistema operacional											

Ricardo Miguel Navarro  
Assessor de Presidência  
OAB/PR 32.642

6.3 Aplicação melhores práticas de segurança				P	E														
6.4 Controle de acesso ao Datacenter				I	P														E
6.5 Definição e implantação de políticas de segurança				I	E														
6.6 Criação de regras de firewall e VPN			P	I	E														
6.7 Configuração de regras de IPS (Sistema Prevenção Intrusão)				I	E														
6.8 Instalação/gerenciamento antivírus				I	E														
<b>7 OUTRAS ATIVIDADES</b>																			
7.1 Disponibilizar o servidor conforme contrato ou aditivo			I																E
7.2 Aplicar patches de segurança ou correção no sistema operacional			P	A		I				E									
7.4 Manutenção infraestrutura datacenter			I							I/P									E
7.5 Manutenção link operadora			I							I/P									E

Legenda		
<b>E</b>	<b>Executante</b>	Somente um responsável pela execução da atividade.
<b>A</b>	<b>Aprovação</b>	Responsável pela aprovação da atividade.
<b>C</b>	<b>Consultado</b>	Deve ser consultado antes da execução da atividade.
<b>I</b>	<b>Informado</b>	Deve ser informado sobre a execução da atividade.
<b>P</b>	<b>Participante</b>	Pessoa que suporta ou participa da execução



Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB-PA 32.642

ANEXO III – DO FLUXO DE ABERTURA/GESTÃO DE CHAMADOS

SOLICITAÇÃO DE EMERGÊNCIA

1. A CONTRATANTE aciona o SUPORTE TÉCNICO *CLOUD* da CONTRATADA por telefone e em paralelo registra o chamado via Portal *GLPI*.

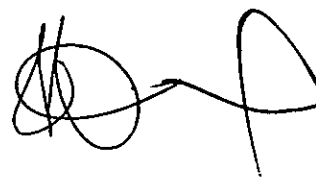
Contato	Telefone 1	Telefone 2	E-mail
Suporte Técnico Cloud	41 3122-9619	41 99759-1100	suporte-cloud@winov.com.br
Richardt Steil – Gerente de Infraestrutura	41 3122-9610	41 99277-7575	richardt.steil@winov.com.br
Miguel Zavisinski – Gerente Comercial	41 3122-9620	41 99243-1918	miguel.zavisinski@winov.com.br
Adriel Pereira - CEO	41 3122-9601	41 99153-8591	adriel.pereira@winov.com.br

Seguem outros contatos técnicos da CONTRATADA:

Contato	Área	Telefone 1	E-mail
Tiago Farias	<i>IT Engineer</i>	41 3122-9614	tiago.farias@winov.com.br
Tiago Oliveira	<i>IT Engineer</i>	41 3122-9611	tiago.oliveira@winov.com.br
Edivalter Novaes	<i>IT Engineer</i>	41 3122-9612	edilvater.novaes@winov.com.br
Giovana Cruz	<i>IT Support</i>	41 3122-9619	giovana.cruz@winov.com.br

2. Ao registrar o chamado via Portal *GLPI*, a CONTRATANTE especifica o incidente, identificando nível de severidade, bem como o devido detalhamento do mesmo, informando: ocorrência, data e hora do ocorrido, descrição dos passos que levaram a identificação da anomalia, versão dos softwares envolvidos e configuração do hardware envolvido. Na conclusão do registro de abertura do atendimento pela CONTRATANTE, o Portal *GLPI* encaminhará e-mail à mesma contemplando o número do chamado para acompanhamento do suporte a ser efetuado pela CONTRATADA.
3. A CONTRATADA recebe o chamado aberto pela CONTRATANTE, via Portal *GLPI*, e efetua a devida análise/tratamento da ocorrência, respeitando o prazo acordo no Parágrafo 3.3 (Cláusula 3. ANEXO I - DOS SERVIÇOS).
4. A CONTRATADA buscará a resolução do incidente considerando o grau de urgência/criticidade indicado pela CONTRATANTE e ao concluir a análise/tratamento do mesmo, a CONTRATADA entrará em contato por telefone junto à CONTRATANTE e em paralelo efetuará o devido registro das ações realizadas, contornos possíveis, plano de ação no Portal *GLPI* de forma que a CONTRATANTE receba e-mail automático encaminhado pelo referido Portal com o detalhamento das ações tomadas pela CONTRATADA para efetiva resolução do incidente.
5. CONTRATANTE recebe retorno, via e-mail automático encaminhado pelo Portal *GLPI*, em relação a análise/tratamento efetuado pela CONTRATADA sobre o chamado registrado.
6. CONTRATANTE avalia o retorno encaminhado pela CONTRATADA para validar e confirmar o aceite ou não da solução do incidente proposto pela mesma.
7. Mediante aceite formal de encerramento do chamado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá encerrar o chamado. Caso contrário, o atendimento será considerado "pendente" junto à CONTRATADA.

MANUTENÇÃO EVOLUTIVA



Ricardo Miter Navarro  
Assessor da Presidência  
DAB-PR, 32,642  
Página 20 de 27

1. A **CONTRATANTE** registra o chamado via Portal *GLPI*.
2. Ao registrar o chamado via Portal *GLPI*, a **CONTRATANTE** especifica o incidente, identificando nível de severidade, bem como o devido detalhamento do mesmo, informando: ocorrência, data e hora do ocorrido, descrição dos passos que levaram a identificação da anomalia, versão dos softwares envolvidos e configuração do hardware envolvido. Na conclusão do registro de abertura do atendimento pela **CONTRATANTE**, o Portal *GLPI* encaminhará e-mail à mesma contemplando o número do chamado para acompanhamento do suporte a ser efetuado pela **CONTRATADA**.
3. A **CONTRATADA** recebe o chamado aberto pela **CONTRATANTE**, via Portal *GLPI*, e efetua a devida análise/tratamento da ocorrência, respeitando o prazo acordo no Parágrafo 3.3 (Cláusula 3. ANEXO I - DOS SERVIÇOS).
4. A **CONTRATADA** buscará a resolução do incidente considerando o grau de urgência/criticidade indicado pela **CONTRATANTE** e ao concluir a análise/tratamento do mesmo, a **CONTRATADA** entrará em contato por telefone junto à **CONTRATADA** e em paralelo efetuará o devido registro das ações realizadas, contornos possíveis, plano de ação no Portal *GLPI* de forma que a **CONTRATANTE** receba e-mail automático encaminhado pelo referido Portal com o detalhamento das ações tomadas pela **CONTRATADA** para efetiva resolução do incidente.
5. **CONTRATANTE** recebe retorno, via e-mail automático encaminhado pelo Portal *GLPI*, em relação a análise/tratamento efetuado pela **CONTRATADA** sobre o chamado registrado.
6. **CONTRATANTE** avalia o retorno encaminhado pela **CONTRATADA** para validar e confirmar o aceite ou não da solução do incidente proposto pela mesma.
7. Mediante aceite formal de encerramento do chamado pela **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** poderá encerrar o chamado. Caso contrário, o atendimento será considerado "pendente" junto à **CONTRATADA**.



Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
DAB-PR 32.642  
Página 21 de 27

## Proposta Host Cloud

### Winov we innovate we see potential

Somos uma empresa startup, com a visão de transformar o modelo de computação corporativa em nuvem, sendo transparente perante aos nossos clientes quanto a utilização de softwares líderes mundialmente e infraestrutura voltada para missão crítica, tornando o cliente o root do ambiente. Nossa missão é tornar a infraestrutura invisível para nossos clientes, de modo que toda a sua operação esteja voltada para o que mais importa, o seu core de negócio.

A Winov trabalha em conjunto com seus clientes, desenvolvendo serviços personalizados, possibilitando uma entrega de uma nuvem corporativa, robusta, segura e de alta performance. Fazemos isso pois acreditamos no potencial pleno das empresas, moldamos uma nova experiência em nuvem de modo corporativo para entregarmos as melhores marcas mundiais do segmento de tecnologia.

Isso só foi possível porque somos inovadores, nascemos na era da inovação.

### A jornada de migração cloud

O que nós diferencia não é somente pela tecnologia hiperconvergente ou pelo atendimento feito de pessoas, mas sim o nosso processo de migração, o que chamamos de jornada para cloud. A jornada é feita em conjunto, com a sua empresa e a nossa empresa, nossos técnicos vão entender o seu core business, criando planejamento e cronogramas para a execução da migração a ser feita por “quatro mãos”. Optar por um serviço de cloud não é o suficiente, a sua empresa precisa de apoio e nós estaremos aqui.



#### core business

antes de qualquer coisa, entendemos o seu core business para entender a sua criticidade.



#### análise do cenário

analisamos a sua infraestrutura atual, assim conseguimos trabalhar em conjunto e optar pelas melhores opções.



#### definição de estratégia

definimos em reuniões em conjunto as melhores estratégias e como faremos a migração da sua infraestrutura.



#### migração cloud

sem impactar o seu negócio, seguindo as estratégias, realizamos a migração para a cloud da Winov em “quatro mãos”.

### Se você conhece essas empresas, você já usou a nossa cloud

Alguns dos nossos clientes que confiaram e colocaram a sua infraestrutura completa em nossa cloud



Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB/PR 32.642  
Página 22 de 27

## Fique tranquilo. A gente fala a sua língua

O conceito de startup é a baseado em inovação e projetos ágeis. Nossos clientes são grandes e médias empresas, que são líderes nos seus segmentos, isso é sinônimo de confiança. Somos feitos de pessoas, não pense que você será atendido por 0800 e uma série de atendentes, aqui o seu atendimento é próximo, local, personalizado, ágil e a todo momento.

Por que somos corporativos?  
porque somos hiperconvergentes

Somos o único provedor do mundo a oferecer serviços em nuvem em uma infraestrutura hiperconvergência. Além disso, cada projeto é personalizado, não só em



**Infraestrutura Cloud**  
serviços de cloud corporativo em hiperconvergência



**Backup Cloud**  
backup gerenciado pelo melhor software no quadrante do gartner



**Disaster Recovery**  
solução de DR hospedada e gerenciada na nossa infraestrutura



**Snapshot Cloud**  
serviço de snaps utilizando uma infraestrutura de alta performance



**Cloud Container**  
inovação nessa nova metodologia baseada na tecnologia da nossa infraestrutura



**Gestão Cloud**  
podemos gerir os seus servidores, somos pessoas que atendem pessoas



### Mais Performance

A Winov é a única provedora de serviços em nuvem a oferecer uma estrutura hiperconvergente. Com isso, a nossa performance é até 5x mais rápida do que uma infraestrutura tradicional.



### Líder do Gartner

Temos a missão de oferecer a melhor tecnologia do segmento por um custo acessível a qualquer empresa. Só trabalhamos com os melhores parceiros nas melhores soluções.



### Segurança Cloud

A informação é o maior patrimônio, na Winov temos tratamos dessa forma. Somos transparentes quanto a segurança da informação, appliances performáticos de segurança e uma equipe 24/7 fazem a diferença



### Esqueça a Latência

Nossos datacenters são localizados no Brasil, ou seja, você não tem latência como provedores que possuem infraestrutura no exterior. Além de seguirmos as jurisdições nacionais.



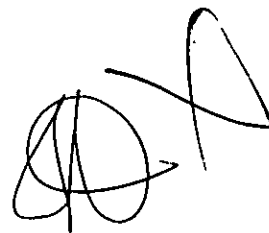
### Suporte de Pessoas

Somos pessoas que atendemos pessoas. Não temos 0800 por questão de escolha. Trabalhamos com seu bem mais precioso, a sua informação. Por isso aqui é assim, o nosso SLA é na hora, seu problema é a nossa solução.



### Sistema Autônomo

Temos a autonomia para transitar em diferentes links de conexão. Sua informação é redundante e automaticamente conseguimos transferir o tráfego para links mais performáticos ou caso de falha de alguma operadora.





## Datacenter corporativo, certificado para TIER 3

A Winov possui o principal datacenter localizado em Curitiba PR. Em uma estrutura pronta para certificação TIER 3. Foi considerado uma das infraestruturas mais modernas e novas do Brasil. Você está convidado para conhecer, abrimos todo nosso core para você entender o porque somos uma cloud corporativa.



### Energia auto-suficiente

Nosso datacenter é auto-suficiente em energia elétrica, em caso de uma falta ou pico de energia, a Winov tem capacidade de produzir energia elétrica para alimentar todo o datacenter dentro da sua subestação de produção de energia.

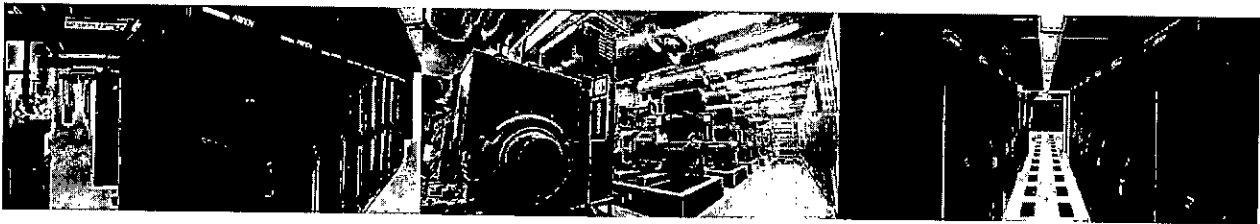
- Melhor sistema e esquema de UPS;
- Uptime 99,99999% desde 2012;
- Duas entradas de subestação de energia
- Datacenter banker estruturado 5m do nível do solo;
- 8 geradores diesel geradores de energia.



### Energia auto-suficiente

A Winov coloca a segurança em prioridade dentro das operações dentro do datacenter. Toda a infraestrutura é fortemente protegida com controle de acesso e câmeras de vigilância. As maiores medidas são tomadas para proteger as instalações, reduzindo a zero o risco de indisponibilidade das aplicações.

- Câmeras dentro e fora do datacenter CCTV;
- Controle de entrada em 3 níveis nas áreas do datacenter;
- Sistema de gás FM-200 ;
- Sistema de pressão e ondulação contra catástrofes.



### Conectividade plena

A Winov oferece conectividade plena com todas as operadoras brasileiras e internacionais, permitindo conectividade sem interrupções dentro do datacenter. A Winov administra todos os cabos e patches, permitindo a conexão com segurança para todos os destinos no mundo.

- Winov é um Automated System;
- Sala Interna de conectividade gerenciada;
- Possibilidade de qualquer conectividade com provedores de telecomunicação nacionais e internacionais.



### Climatização monitorada

São espalhados pelo datacenter sensores de temperatura, onde os sensores mantem a temperatura e a umidade ideal para funcionamento dos servidores. As máquinas que sustentam a conformidade do ar são redundantes, assim mantendo a integridade dos equipamentos preservar a temperatura do ambiente.

- Máquinas de ar condicionado redundantes;
- Corredores frios e quentes separados;
- Sensores de temperatura e humidade do ar.

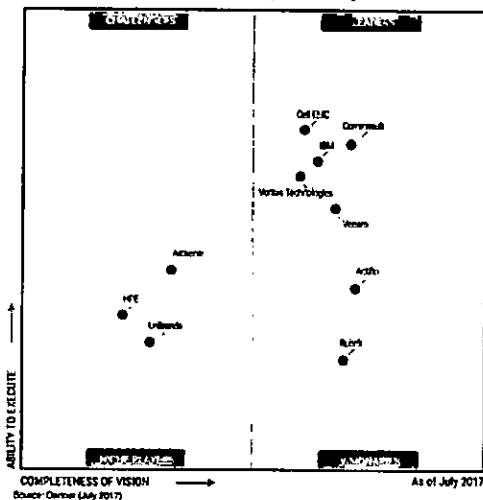
Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
QA-PR-32.642  
Página 24 de 27

## Os melhores parceiros do Quadrante do Gartner, de forma direta

Nossa cloud é estruturada pelas melhores tecnologias do segmento de TI. Assim nomeamos a nossa Cloud como verdadeiramente corporativa.

As duas tecnologias que fazem a Winov um provedor diferenciado são a Commvault em solução de Backup, o qual somos a única empresa da América Latina a ser um parceiro direto e em infraestrutura de hardware a Nutanix, que denomina a Winov a única empresa provedora de Cloud a oferecer tecnologia hiperconvergente.

Figure 1. Magic Quadrant for Data Center Backup and Recovery Solutions

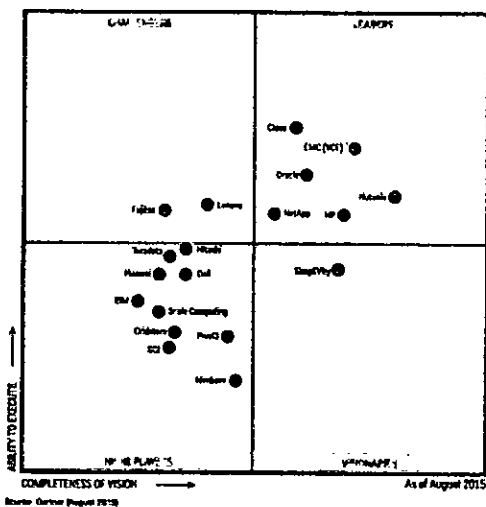


## COMMVault

O maior bem de qualquer empresa não são os ativos, mas sim dados. A proteção desses dados precisa estar sob um forte resguardo, são informações sobre legado da empresa, dados vitais e informações para dar continuidade no negócio.

Para tal segurança, é necessário que uma solução de backup abranja toda a gama de fonte de dados, arquivos, mídia de armazenamento e modos de backup. A Commvault aborda a proteção de forma automatizada, integrando os backups e entregando uma visão única e completa todos dados armazenados na nuvem. Permitindo backup de banco de dados, arquivos, aplicativos e VMs com a máxima eficiência de acordo com o tipo de dado e perfil de recuperação.

<p>Solução líder há 7 anos no Gartner</p>	<p>Resultado de confiabilidade, consistência e capacidade de inovar. Commvault foi nomeado um líder da indústria no Gartner Magic Quadrant para Software Enterprise Backup e aparelhos integrados por sete anos seguidos.</p>
---	---



## NUTANIX

A nossa infraestrutura de Cloud é totalmente baseada na Nutanix, empresa líder no Gartner, pelo segundo ano consecutivo. A Nutanix fornece uma infraestrutura de equipamentos baseada no conceito de web scale, simples e descomplicada, ideal para todos os tipos de workloads em ambientes virtualizados.

A tecnologia Nutanix oferece nos appliances a hiperconvergência, proporcionando com uma escalabilidade linear, alto poder de processamento com a capacidade de gerenciar petabytes de dados processados em milhares de computadores e máquinas virtuais, trazendo inovação e a discussão de um novo conceito de paradigma para o setor de TI.

<p>Solução líder há 2 anos no Gartner</p>	<p>Resultado de uma tecnologia inovadora. A Nutanix foi nomeada pelo segundo ano consecutivo líder da indústria em Sistemas Integrados. Ou seja, o melhor hardware para plataforma de cloud corporativa.</p>
---	--



Servidor	v-CPU's	Memória	Disco	SO	Valor Unitário	Total Mensal
APLICAÇÃO	02	08 Gb	150 Gb	WS 201X	R\$ 809,60	R\$ 5.823,54
SQL SERVER	02	32 Gb	1.500 Gb	WS 201X	R\$ 3.917,54	
ON CLOUD	04	08 Gb	600 Gb	Linux	R\$ 1.096,40	

CommVault	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
CommVault BaaS p/ VM c/ B.D.	01	R\$ 213,77	R\$ 1.966,03
CommVault BaaS p/ VM	02	R\$ 152,26	
Cofre Backup	5.000Gb	R\$ 1.600,00	

Licenças SPLA	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
SQL Server STD 201x	01	R\$ 980,00	R\$ 980,00
Microsoft RDP	05	R\$ 42,63	R\$ 213,15

Conectividade	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
QoS Winov	20	R\$ 1.060,60	R\$ 1.410,60
Golden Jumpc: Winov	01 Fibra.	R\$ 350,00	

Serviço Winov	Quantidade	Valor Unitário	Total Mensal
Gestão SO	03	R\$ 318,50	R\$ 955,50

Todos os valores com impostos

Mensalidade  
R\$ 11.348,82

Taxa de Setup  
R\$ 11.300,00

### Incluso na Proposta

- Hardware redundante, alta disponibilidade
- Gerenciamento total pelo cliente dos S.O.'s
- Acoplados Nutanix com alto desempenho de disco
- Licenciamento Windows Server 201x, incluso.
- Antivirus, incluso.
- Storage baseada em Software, alta disponibilidade dos dados.
- Gestão e licenciamento Firewall, Fortinet, incluso.
- Suporte 24x7x365 conforme termo técnico de SLA.
- Licenciamento e taxa de Backup do ambiente completo, incluso.
  - ✓ RPO em backup diário e sem mensal.
  - ✓ RTO Máximos 30 dias e 11 meses.
- Demais licenciamentos Incluídos:
  - ✓ SQL Server STD
  - ✓ Microsoft RDP
- Demais licenciamentos de responsabilidade do cliente.

### Serviços inclusos.

Serviços de manutenção e configuração lógica dos servidores, bem como garantir o correto funcionamento do Hardware dimensionado pelo cliente, sem cobrança adicionais por tais manutenções;

Serviços de sistemas operacionais e serviços nele ativados são de responsabilidade do cliente.



Ricardo Miler Navarro  
Assessor da Presidência  
OAB-PR 12.642



### **Termo de Aceite**

Com a assinatura desta proposta, ambas as partes ficam cientes de todas as informações aqui contidas e que estão satisfeitos com todas as colocações e condições. Por parte do cliente, o mesmo se compromete a não reproduzir este documento para qualquer outro fim, bem como manter todas as informações e manter como acesso confidencial, não podendo divulgar parte ou todo sem conhecimento por parte da Winov.

O descumprimento do sigilo pactuado poderá acarretar no cancelamento das condições comerciais aqui estabelecidas. Mesmo que não se realizem as negociações, por prazo indeterminado.

### **Validade da proposta**

Esta proposta é válida até o dia 12/04/2018, sujeita a alterações de valor após esta data.

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long tail.

Ricardo Miner Navarro  
Assessor da Presidência  
02/04/2018  
Página 27 de 27