

São Paulo, 20 de maio de 2014

Dra. Rafaela Ferreira Mingatto  
Gerência Jurídica

Em 01 de março de 2011, firmamos contrato entre o Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libanês – Unidade Menino Jesus e a empresa E.F. Computadores Ltda – EPP (Blue Solutions), para a prestação de serviços de suporte, instalação, administração, reinstalação e monitoramento do banco de dados Oracle do Instituto de Responsabilidade Social Sírio Libanês instalado no Hospital Municipal Infantil Menino Jesus. Em 01 de março de 2012, este contrato teve seu prazo de vigência prorrogado por mais 12 (doze) meses e seu escopo e valores foram alterados. Através do segundo termo aditivo ao contrato, o prazo de vigência foi prorrogado por mais 12 (doze) meses, a partir de 01/03/2013 e as demais condições foram mantidas. Foi firmado o terceiro termo aditivo ao contrato, em 26 de fevereiro de 2014, para prorrogar seu prazo, manter o valor e incluir e adequar algumas cláusulas contratuais.

Em maio de 2014, foi solicitado à empresa aumento do escopo da prestação de serviços, conforme proposta técnica em anexo, onde a empresa incluiu mais algumas prestações de serviços e o valor mensal e fixo atualmente pago, de R\$ 2.300,00 (dois mil e trezentos reais), foi negociado redução, que passa a ser de R\$ 1.670,00 (um mil seiscentos e setenta reais) a partir de 01/06/2014.

Portanto a CLÁUSULA SEGUNDA – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, do contrato inicial, passa a ter a seguinte redação:

2.1 – A CONTRATADA deverá disponibilizar mão de obra especializada para administrar as bases de dados da CONTRATANTE, atuando de forma proativa com o objetivo de antecipar possíveis falhas e garantir o crescimento de forma organizada das bases de dados.

2.2 – Faz parte do escopo desta prestação de serviços: administrar as bases de dados Oracle, dar suporte nas falhas, atualizar as versões de base de dados, aplicações de patches nos bancos de dados Oracle e monitoramento de base de dados de produção.

2.3 – Monitoramento da base de dados de produção, ou seja, falta de espaço os segmentos de “rollback”, falta de espaço nas “tablespaces”, extouros de “extents” nos segmentos de dados e índices, falta de espaço a área de “archive”, falta de espaço em “datafiles”, falta de espaço na área de memória SGA, entre outros.

2.4 – Criação das instâncias e importação de tabelas.

2.5 – Atualização de banco de dados de desenvolvimento e teste, a partir da cópia dos dados de produção, de acordo com as políticas de sigilo estabelecidas pela CONTRATANTE, chamadas de rotinas de replicação e rotinas de restauração.



INSTITUTO DE  
RESPONSABILIDADE SOCIAL  
SÍRIO-LIBANÊS

2.6 – Criação de objetos no banco de dados, ou seja, tabelas, “views”, índices, etc, mediante solicitação da CONTRATANTE,

2.7 – Configuração e “tuning” do software de banco de dados para o melhor desempenho do mesmo.

2.8 – identificação dos comandos SQL com maior consumo de recursos do ambiente.

2.9 – Modificação das estruturas físicas do banco de dados (arquivos, “tablespaces”, etc) e lógicas (tabelas, etc) visando o desempenho operacional ou mediante solicitação da CONTRATANTE, para atender às necessidades de aplicações.

2.10 – Gerenciamento da segurança do banco de dados.

2.11 – Orientação à CONTRATANTE sobre políticas de licenciamento dos produtos utilizados e a necessidade de novas licenças.

2.12 – Planejamento e implantação das rotinas de backup do banco de dados e monitoramento das mesmas e suporte na integração do banco de dados com o gestor de backup da CONTRATANTE.

2.13 – Ajustes no sistema operacional que sejam pertinentes ao bom funcionamento do banco de dados.

2.14 – Criar e manter atualizada a documentação específica da CONTRATANTE, garantindo um atendimento eficiente e uniforme.

2.15 – Fornecer à CONTRATANTE, informações sobre seu ambiente.


2.16 – Migrações para mudança de servidor.

2.17 – A CONTRATADA também atende, quando solicitada pela CONTRATANTE, o monitoramento do ALERT dos bancos de produção, criação e administração de base Standby e monitoramento das rotinas de sincronismo com BD Standby.

2.18 – A prestação de serviços é 24 X 7 e sendo que a franquia é de 8 (oito) horas mensais.

Solicito a elaboração do quarto termo aditivo ao contrato.

Agradeço a constante colaboração e estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

  
Pubenza Lopez Castellanos  
Diretora Adjunta HMIMJ  
CRM 81471  
Dra. Pubenza Lopez Castellanos  
Diretora adjunta  
IRSSL – Unidade Menino Jesus

Araras, 11 de maio de 2014

**Ao Hospital Municipal Infantil Menino Jesus**

Prezada Geiza Gomes Ianelli,

Encaminhamos nesta, nossa nova proposta técnica e comercial referente suporte e monitoramento do banco de dados Oracle.

Esperamos atender às necessidades de sua Empresa, oferecendo uma solução moderna, eficiente e acessível, dando continuidade à nossa já duradoura parceria.

Desde já agradecemos o interesse pelos nossos produtos e serviços e estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



**Jaime Azevedo**  
**Blue Solutions**



# Proposta de Redução de valor de contrato para suporte e monitoramento do banco de dados Oracle

## Hospital Municipal Infantil Menino Jesus



INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA  
SOCIAL SIRIO-LIBANÊS

Proposta: 2014051101R0JSA

### Registro de Alterações

Data	Autor	Proposta	Referência
01/02/11	Edgar	2010081602R1ETM	Proposta inicial para licitação
11/05/2014	Jaime	2014051101R0JSA	Redução de valor do contrato

### Restrição de Uso e Divulgação da Proposta

As informações contidas em todas as folhas desta proposta são confidenciais, sejam elas técnicas ou comerciais.

Essas informações não podem ser usadas ou divulgadas, sem prévia autorização da Blue Solutions, para propósitos que não sejam os da avaliação da mesma.

### Marcas Registradas

Outros nomes de produtos mencionados neste documento podem ser marcas ou marcas registradas de suas respectivas empresas e são aqui reconhecidas.

Av. Goffredo Teixeira da Silva Telles, 1287 – Jd. Paulista – Araras/SP – CEP 13807-350

Tel.: +55 (19) 3551-3898 , 3321-9068

E-mail: [comercial@bluesolutions.com.br](mailto:comercial@bluesolutions.com.br) Site: [www.bluesolutions.com.br](http://www.bluesolutions.com.br)

## Índice

<u>1. Suporte e monitoramento do Oracle.....</u>	<u>4</u>
Objeto.....	4
Objetivos.....	4
<u>2. Comparativo de Escopo de Suporte.....</u>	<u>5</u>
<u>3. Da execução dos serviços.....</u>	<u>6</u>
Horário de trabalho.....	6
Execução dos serviços.....	6
Resumo de abrangência dos serviços Oracle.....	7
Fluxo de atendimento para a perfeita execução dos serviços.....	8
<u>4. Condições comerciais.....</u>	<u>9</u>
Investimento mensal atual.....	9
Redutivo do contrato para alinhamento de atendimento.....	9
Novo investimento mensal atual.....	9
Forma de Pagamento.....	9
Horas Adicionais.....	9
Impostos.....	9
Garantia.....	9
Validade.....	10
<u>5. Nossa cadeia de valores para o cliente.....</u>	<u>10</u>
<u>6. Alguns de nossos clientes.....</u>	<u>11</u>
<u>7. Contatos e esclarecimentos.....</u>	<u>12</u>
<u>8. Confirmação e aceite da proposta.....</u>	<u>12</u>

## **1. Suporte e monitoramento do Oracle**

### **Objeto**

Prover mão de obra especializada e qualificada para administrar e monitorar as bases de dados dos clientes, atuando de forma pró-ativa com o intuito de antecipar possíveis falhas e também garantir o crescimento organizado das bases de dados.

### **Objetivos**

- I. Administrar as bases de dados Oracle;
- II. Suporte à falhas;
- III. Atualizações de versões dos bancos de dados;
- IV. Aplicação de patches nos bancos de dados Oracle;
- V. Monitoramento da base de dados de produção.

*ef*

*9*

## 2. Comparativo de Escopo de Suporte

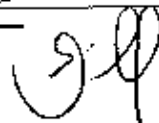
Abaixo segue tabela comparativa do escopo hoje entregue pela Blue Solutions.

Item	Escopo enviado	Equivalente Blue Solutions	OBS
Item 1	Atualização do software de banco de dados mediante a aplicação de patches, de acordo com a necessidade do cliente (o cliente deve ter o contrato de suporte com o fabricante do produto). A atualização limita-se à aplicação de patches de correção e versão.	Aplicação de patches nos bancos de dados Oracle	Presente na proposta
Item 2	Gerenciamento do espaço do banco de dados (alocação de novas áreas para armazenamento dos dados, desfragmentação das áreas atuais, monitoramento do uso das áreas e estudo de ocupação e crescimento destas áreas).	Monitoramento da base de dados de produção (Falta de espaço nos segmentos de rollback, Falta de espaço nas tablespaces, extousos de extents nos segmentos de dados e índices, falta de espaço na área de archive, falta de espaço em datafiles, falta de espaço na área de memória SGA.	Presente na proposta
Item 3	Criação de novas bases de dados, dentro dos ativos (servidores) relacionados no contrato no ato da assinatura do mesmo.	Criação de instâncias e importação de tabelas	Presente na proposta
Item 4	Atualização de bancos de dados de desenvolvimento e teste, a partir da cópia dos dados de produção, de acordo com as políticas de sigilo estabelecidas pelo cliente	Rotinas de replicação, rotinas de restauração	Presente na proposta
Item 5	Criação de objetos no banco de dados (tabelas, views, índices, etc.) mediante a solicitação do cliente.	Rotina de administração de banco de dados	Presente na proposta
Item 6	Configuração e tuning do software de banco de dados para o melhor desempenho do mesmo, de acordo com a necessidade específica do cliente	Tuning de banco	Presente na proposta
Item 7	Identificação dos comandos SQL com maior consumo de recursos no ambiente	Tuning de banco	Presente na proposta
Item 8	Modificação das estruturas físicas do banco de dados (arquivos, tablespaces, etc.) e lógicas (tabelas, etc.) visando desempenho operacional ou mediante a solicitação do cliente, para atender às necessidades das aplicações.	Rotina de administração de banco de dados	Presente na proposta
Item 9	Gerenciamento da segurança do banco de dados (privilégios de usuários).	Rotina de administração de banco de dados	Presente na proposta
Item 10	Orientação ao cliente sobre as políticas de licenciamento dos produtos utilizados e a necessidade de novas licenças.		Não presente na proposta, porém realizada através de email ou solicitação de suporte no software de service desk, atendido diretamente pelo DBA que administra o ambiente
Item 11	Planejamento e implantação das rotinas de backup do banco de dados e monitoramento das mesmas e suporte na integração do banco de dados com o gerenciador de backup escolhido pelo cliente.	Rotinas de backup, monitoramento das rotinas e serviços	Presente na proposta
Item 12	Manter o contato com o suporte técnico do fabricante do software de banco de dados para solução de problemas no ambiente do cliente.	Nosso fluxo de atendimento prevê o contato com o suporte técnico do fabricante (nível 4)	Presente na proposta
Item 13	Ajustes no sistema operacional que sejam pertinentes ao bom funcionamento do banco de dados.		Não presente na proposta, porém é realizado todo o monitoramento do ambiente Oracle, onde está incluso o monitoramento e ajustes de itens do SO quando necessário para melhor performance ou estabilização do ambiente
Item 14	Criar e manter atualizada a documentação específica do cliente, garantindo um atendimento eficiente e uniforme ao mesmo.		Presente na proposta
Item 15	Fornecer ao cliente, informações sobre o seu ambiente.		Não presente na proposta, porém é enviado mensalmente relatório demonstrativo de suporte técnico, a partir do mês 06 será enviado relatório de performance e capacidade do ambiente Oracle
<b>Entendemos que a Blue Solutions atende plenamente a todos os 15 itens relacionados, estando listado em proposta ou não. Listamos abaixo demais serviços que também são contemplados no escopo atual.</b>			
Item 16		Atualizações de versões de bases de dados	Presente na proposta
Item 17		Migrações para mudança de servidor	Presente na proposta
Item 18		Monitoramento do ALERT dos bancos de produção	Não presente na proposta.
Item 19		Criação e administração de base standby	A proposta prevê suporte em apenas 1 banco de dados, visando maior segurança para o HW/MW foi criado e incluído o BD Standby nas rotinas de monitoramento sem custo adicional
Item 20		Monitoramento das rotinas de sincronismo com BD Standby	A proposta prevê suporte em apenas 1 banco de dados, visando maior segurança para o HW/MW foi criado e incluído o BD Standby nas rotinas de monitoramento sem custo adicional

Av. Goffredo Teixeira da Silva Telles, 1287 – Jd. Paulista – Araras/SP – CEP 13607-350

Tel.: +55 (19) 3551-3898 , 3321-9088

E-mail: [comercial@bluesolutions.com.br](mailto:comercial@bluesolutions.com.br) Site: [www.bluesolutions.com.br](http://www.bluesolutions.com.br)



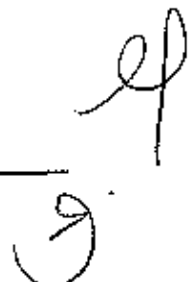
### **3. Da execução dos serviços**

#### **Horário de trabalho**

- Para a prestação dos serviços normais de atendimento fica estabelecido o horário das 08h00min às 18h00min de segunda a sexta-feira como horário regular de funcionamento do service desk nos dias úteis;
- A prestação dos serviços emergenciais que envolvam a parada de sistemas críticos, atenderão ao regime de 24x7x365, somente quando contratados, através dos telefones de plantão, dentro dos horários:
  - 18h00min de um dia até as 06h00min do outro dia, quando o dia for útil;
  - 24 horas do dia (dia integral), quando o dia for sábado, domingo ou feriado.

#### **Execução dos serviços**

- Para a perfeita execução e acompanhamento dos serviços, a equipe contratada e contratante seguirão os Processos de Trabalho da TI definidos, de acordo macro-fluxo de atendimento definido pela Figura 1 abaixo.
- Nossos profissionais atuarão nas solicitações encaminhadas através de seu monitoramento e na prevenção das falhas que normalmente estão associadas a esse tipo de ambiente de banco de dados. Todo o atendimento será feito remotamente, nas dependências da Blue Solutions em horário comercial, ou para os casos acima citados de indisponibilidade do banco de dados.
- Dentro do limite de horas contratados, todas as atividades que não puderem ser atendidas remotamente, serão executadas nas instalações do cliente sem custo adicional, desde que o acesso as dependências do cliente estejam liberada aos nossos consultores.
- Além da atuação de um profissional exclusivo para este projeto, o cliente conta ainda, com o apoio total da equipe de profissionais da Blue Solutions para todos os projetos ou necessidades emergenciais.



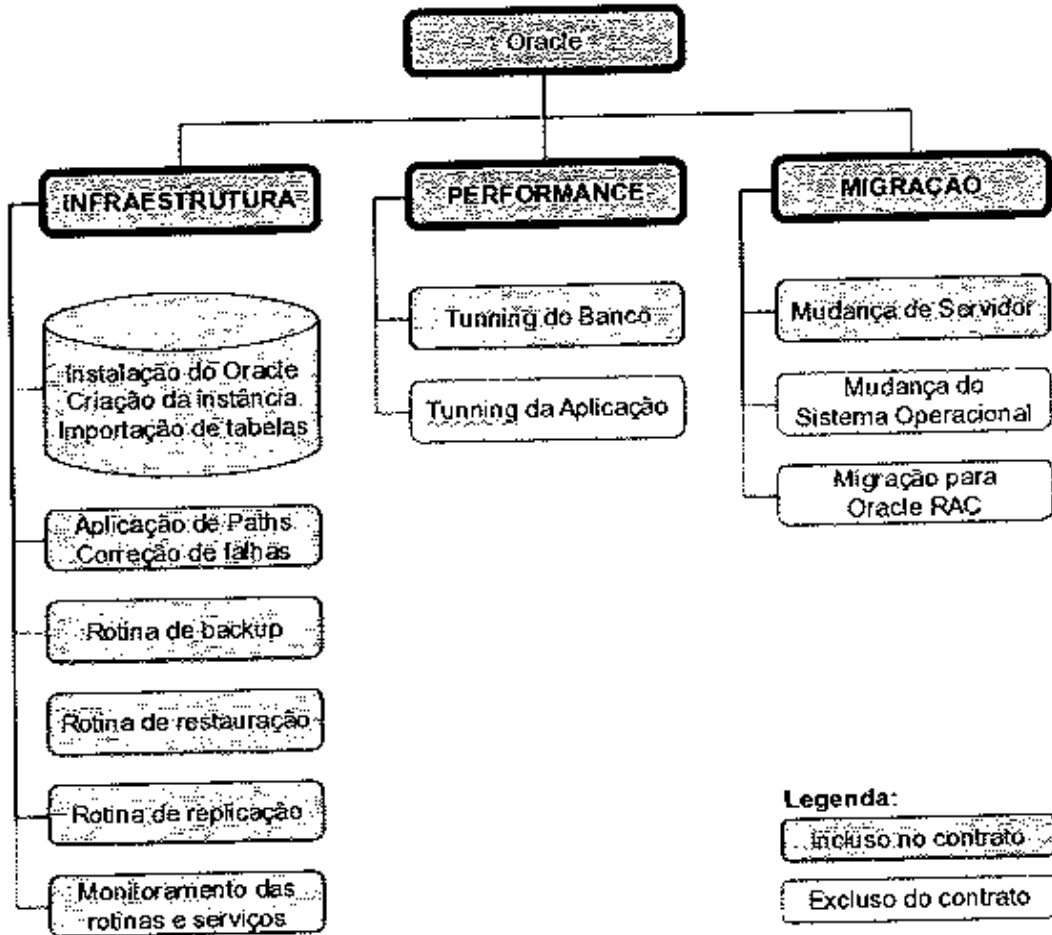


## Resumo de abrangência dos serviços Oracle

Abaixo segue um infográfico que demonstra a abrangência do escopo da proposta.

### Banco de Dados Oracle

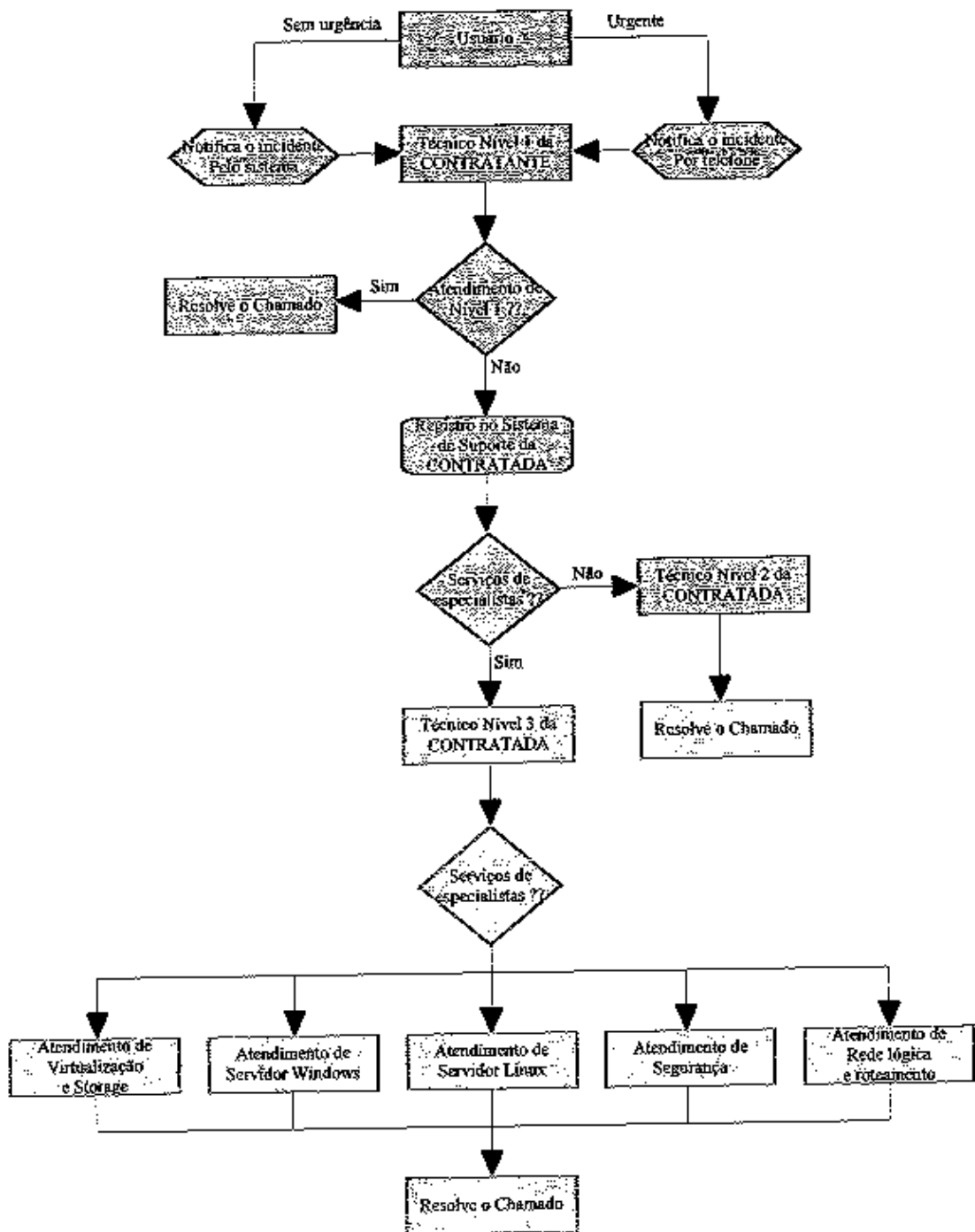
Quadro demonstrativo do escopo de monitoramento e administração



*ep*

9

**Fluxo de atendimento para a perfeita execução dos serviços**



*ep*



#### **4. Condições comerciais**

##### **Investimento mensal atual**

Total mensal contratado - 24x7.....R\$ 2.300,00

##### **Redutivo do contrato para alinhamento de atendimento**

Total de redução do valor mensal contratado.....R\$ (630,00)

##### **Novo investimento mensal atual**

Novo valor total mensal contratado - 24x7.....R\$ 1.670,00

#### **Forma de Pagamento**

##### **Suporte e monitoramento mensal**

Todo dia 08 subsequente ao da prestação dos serviços

#### **Horas Adicionais**

Caso o projeto exceda mensalmente as horas estabelecidas, serão cobrados os seguintes valores para as horas excedentes e aprovadas pelo cliente:

- R\$ 120,00 por hora adicional em horário comercial (08h00 às 18h00).
- R\$ 165,00 por hora adicional fora do horário comercial.

#### **Impostos**

Todos os impostos estão inclusos nos valores constantes da tabela de preço.

#### **Garantia**

##### **Serviços e softwares da Blue Solutions**

Enquanto vigorar o contrato de suporte ou conforme determina a Lei de Defesa do Consumidor, os serviços e softwares descritos acima, realizados pela Blue Solutions, têm garantia de 90 dias a contar da data de entrega, desde que comprovado a falha na implementação original do serviço.

Perderá a garantia dos serviços caso haja alteração posterior de algum item do ambiente diretamente envolvido ou mudanças feitas nos servidores realizadas pelo cliente ou por terceiros.



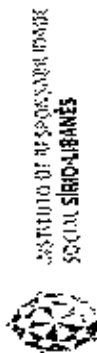
## 6. Alguns de nossos clientes

Para ver estes e outros clientes consulte nosso site:

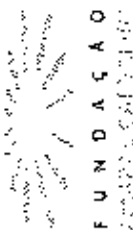
• [http://www.bluesolutions.com.br/index.php?p=Cientes&l=pt\\_BR](http://www.bluesolutions.com.br/index.php?p=Cientes&l=pt_BR)

### Setor de Saúde

Hospitais



Planos de saúde



Clinicas



Laboratórios



No Estado de São Paulo  
atendemos 21%  
dos hospitais



ANAMP associados  
beneficiários à ANAHP.

Hospital

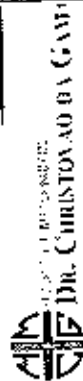
**A.C. Camargo**



Hospital  
*Lifecenter*



HOSPITAL  
**IVALDO FOZ**



M-Camp



**Delta**  
cerâmica



PREFEITURA MUNICIPAL  
DE PORTO FERREIRA



### Indústria, Comércio, Serviço, Setor Público



## 7. Contatos e esclarecimentos

Para quaisquer contatos e/ou esclarecimento que se façam necessários, queiram por gentileza, comunicar-se com os signatários desta através dos dados abaixo ou preferencialmente direto com o Consultor de Negócio que lhe atende.

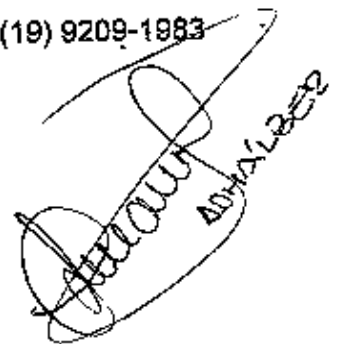
Telefones: +55 (19) 3551-3898 / (19) 3321-9068 / (19) 9209-1983

E-mail genérico: [comercial@bluesolutions.com.br](mailto:comercial@bluesolutions.com.br)

Atenciosamente,



Jaime Azevedo  
Blue Solutions



ADILSON

## 8. Confirmação e aceite da proposta

Informo para todos os fins, que, após ler detalhadamente o conteúdo desta proposta de número 2014051101R0JSA, aceito e concordo com todas as suas cláusulas, não mais tendo dúvidas técnicas ou comerciais.

O contrato, quando necessário, deverá ser feito conforme os dados abaixo:

### • Dados da empresa contratante:

• Razão Social: \_\_\_\_\_

• Endereço completo: \_\_\_\_\_

• \_\_\_\_\_

• CNPJ: \_\_\_\_\_ Inscrição Estadual: \_\_\_\_\_

### • Dados do responsável pela assinatura do contrato:

• Nome completo: \_\_\_\_\_

• Cargo na Empresa: \_\_\_\_\_

• Nacionalidade: \_\_\_\_\_

• RG: \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

### Referente à manutenção mensal, solicito a opção:

N/A

Ouro

Platina

Diamante

Nome: Geiza Gomes Ianelli

Empresa: Hospital Municipal Infantil Menino Jesus



## Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

Contribuinte,

Confira os dados de Identificação da Pessoa Jurídica e, se houver qualquer divergência, providencie junto à RFB a sua atualização cadastral.

 <b>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</b> <b>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</b>			
NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>06.258.103/0001-32</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>		DATA DE ABERTURA <b>04/05/2004</b>
NOME EMPRESARIAL <b>E. F. COMPUTADORES LTDA - EPP</b>			
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) <b>E.F. COMPUTADORES</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos</b>			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>205-2 - SOCIEDADE EMPRESARIA LIMITADA</b>			
LOGRADOURO <b>AV GOFFREDO TEIXEIRA DA SILVA TELLES</b>	NÚMERO <b>1287</b>	COMPLEMENTO	
CEP <b>13.607-350</b>	BARRO/DISTRITO <b>JARDIM PAULISTA</b>	MUNICÍPIO <b>ARARAS</b>	UF <b>SP</b>
SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>04/06/2005</b>	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 1.183, de 19 de agosto de 2011.

Emitido no dia **13/06/2014** às **18:00:43** (data e hora de Brasília).

Página: 1/1

[Voltar](#)