



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## CONTRATO DE CONSULTORIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO EM TI

Pelo Presente instrumento particular de contrato de prestação de serviço, de um lado a **GN SERVICO E COMERCIO DE INFORMATICA LTDA - ME**, inscrita no CNPJ sob o nº ..... e Inscrição Estadual nº ....., neste ato, representada pelo Eng. Giovanni Narezi Pimentel Rosa, portador do CPF nº ....., RG nº ....., com sede à Rua Caetés, n.º 90 - frente, Vila Jaboticabeira, Taubaté/SP, tel: (12) ....., adiante denominada **CONTRATADA**, e de outro lado a **CÂMARA MUNICIPAL DE MONTEIRO LOBATO**, inscrita no CNPJ sob o nº ....., neste ato, representada pela senhora Presidente Maria das Gracias de Siqueira Leiva, portadora do CPF nº .....e RG nº ....., com sede à Rua Maria Luiza Valvano Auricchio, 21 - Centro, Monteiro Lobato/SP - CEP 12.250-000, te: (12) ....., adiante denominada **CONTRATANTE**, tem justo acordo o seguinte:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O presente contrato refere-se à prestação de serviços de consultoria, suporte e manutenção em TI -Tecnologia da Informação, maximizando o uso, reduzindo as paradas e o custo total de propriedade dos equipamentos, bem como propõe realizar atividades preventivas, antecipar novas tecnologias e promover toda a gestão da infraestrutura de TI da **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- Garantir o perfeito funcionamento do ambiente operacional dos computadores e periféricos;
- Melhorar significativamente a qualidade dos serviços prestados aos usuários (desempenho, disponibilidade e ergonomia);
- Adequar os serviços às melhores práticas do mercado, conforme moldes da biblioteca ITL (*Information Technology Library*), ISO20000, ISO27001 e ISO27002/17799-1;
- Gerenciar e estruturar a prestação de serviços com base na análise do cumprimento dos níveis de acordo de serviço – SLA (*Service Level Agreement*);
- Ser ágil e flexível, com uma estrutura dinâmica e expansível para acompanhar o crescimento da **CONTRATANTE**.

## 2.1. MODELO DE ATENDIMENTO

### 2.1.1 – HELPDESK

Será disponibilizado um serviço de helpdesk para atendimento de primeiro nível por telefone e/ou acesso remoto das 8:00h as 17:00h todos os dias úteis. O contrato contemplará um pool de 4 horas helpdesk.

#### ATIVIDADES DE PRIMEIRO NÍVEL A SEREM EXECUTADAS:

- Receber os chamados dos usuários;
- Registrar os chamados;
- Qualificar os chamados por severidade;



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

- Diagnosticar o problema, e se possível, dar solução imediata dos erros de software, configuração ou erros operacionais e esclarecer dúvidas de utilização;
- Programar o atendimento de segundo nível presencial;
- Informar o usuário a respeito da situação do seu chamado e da respectiva solução quando esta for encontrada;

## 2.1.2 – SUPORTE ONSITE

O suporte onsite será provido por um analista que realizará uma visita técnica mensal em data pré-fixada e em horário comercial, exceto feriados, das 9:30h as 13:30h.

Podendo ser realizadas visitas técnicas adicionais mediante pagamento de taxa extra\*, agendamento e com SLA de atendimento de até 3 dias úteis para primeiro atendimento. Havendo disponibilidade de time este atendimento poderá até ser no próximo dia útil dependendo da criticidade do evento.

***\*Favor verificar valor da visita técnica e horas extras na CLÁUSULA QUINTA – DOS HONORÁRIOS.***

### ATIVIDADES DE SEGUNDO NÍVEL A SEREM EXECUTADAS:

- Instalação de hardware e software;
- Gerenciamento de usuários à LAN (conexão de cabos e configuração de hardware, software e parâmetros do usuário);
- Conectorização e teste de cabos lógicos limitados a no máximo 2 pontos por visita;
- Atualizações tecnológicas (instalação de novos periféricos e novas versões de software);
- Identificar problemas de hardware, relatando a necessidade de abertura de chamado junto ao prestador de serviços de manutenção ou fornecedor;
- Desinstalar equipamento defeituoso, substituindo-o por um de backup para equipamentos Desktop ou Notebook conforme a disponibilidade;
- Orientar os prestadores de serviço da **CONTRATANTE** na solução de problemas;
- Prover auxílio nas atualizações aos sistemas terceirizados da **CONTRATANTE** junto com o time técnico do sistema.

## 2.1.3 – SUPORTE AVANÇADO (SERVIDORES E REDE)

O suporte avançado será provido sob demanda por meio de caráter substitutivo com o suporte S2 e em horário comercial, exceto feriados, das 9:30h as 13:30h, não excedendo a quantidade de 1 visita mensal caso haja necessidade de suporte ao servidor.

### ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- Manutenção e configuração dos Servidores e dos sistemas de backup;
- Suporte a manutenção e configuração do servidor de aplicação (Betha/Fiorilli entre outros) junto com o fornecedor do sistema;
- Configuração e gerenciamento dos Links de internet;
- Manutenção e administração dos serviços de correio eletrônico (e-mail);



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

- Configuração e gerenciamento de equipamentos de rede / conectividade (roteadores, switches, modems);
- Prover atendimento aos chamados escalados do primeiro nível;
- Prover suporte à equipe de 1º e 2º nível;
- Prover suporte a usuários de missão crítica.

## 2.1.4 – COORDENAÇÃO

Esta camada tem como objetivo gerenciar em todos os aspectos o escopo de serviços de TI segundo as melhores práticas, provendo qualidade nos resultados e atuando de forma a manter o alinhamento de TI às necessidades do negócio. Dirigir o levantamento das necessidades dos usuários, supervisionar o desenvolvimento de projetos de infra e sistemas, buscar soluções no mercado e contratar serviços de fornecedores externos para desenvolvimento.

### RESUMO DAS RESPONSABILIDADES DA COORDENAÇÃO DE TI:

- Avaliar as novas tendências de tecnologia, demandas internas, tendências de negócio e provocar discussões internas entre o usuários e área de TI visando preparar a organização para o futuro;
- Identificar as necessidades dos usuários, analisar prioridades, discutir com a área de TI e apresentar recomendações, construindo bases para sua implantação;
- Elaborar estratégias e procedimentos de contingências, visando a segurança a níveis de dados, acessos, auditorias e a continuidade dos serviços dos Sistemas de Informação.

## 2.2 – SOFTWARE DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

A GN Serviço irá prover uma ferramenta para controle e gerenciamentos chamados e itens de configuração durante a vigência do contrato.

### BENEFÍCIOS:

- Controle e gerenciamento da equipe de atendimento;
- Controle e gerenciamento de Incidentes / Problemas / Solicitação;
- Controle, gerenciamento e inventário de equipamentos (Gestão de Itens de Configuração);
- Controle das solicitações e pendências dos usuários finais, permitindo aos mesmos a realização das solicitações e acompanhamento direto via Web, tornando o processo mais ágil e operacionalmente mais eficiente;
- Abertura de chamados e gerenciamento dos atendimentos pelo próprio cliente, via Web;
- Contabilização de tempo e recursos de atendimento através de usuários, departamentos ou centros de custo solicitantes. Com isto, é possível o rateio de custos de atendimento;
- Aderente a várias recomendações da biblioteca ITIL nos processos de gerenciamento de incidentes, configuração, mudanças e problemas, além de catálogo de serviços e de várias práticas listadas na COBIT.



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## 2.3 – NÍVEL DE ACORDO DE SERVIÇO (SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT)

O nível de serviço será ajustado a cada trimestre com base no volume de trabalho da equipe do projeto.

## 2.4 – LOCAL ATENDIMENTO

Os atendimentos serão de forma presencial e realizado no município de Monteiro Lobato. Havendo necessidade de atendimento nas filiais, o deslocamento será feito dentro da jornada de trabalho do funcionário cabendo à *contratante* a responsabilidade pelo transporte, bem como custos de estadia e alimentação.

### CLÁUSULA TERCEIRA - DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

A **CONTRATADA** será responsável dos danos e prejuízos causados a contratante e terceiros, por dolo, imperícia, imprudência ou negligência, dos seus funcionários ou contratados, correndo por sua conta a indenização e ressarcimento.

É de responsabilidade única da **CONTRATADA**, as obrigações fiscais, encargos previdenciários, trabalhistas dos seus funcionários e terceiros, no tocante aos serviços constantes deste contrato.

### CLÁUSULA QUARTA - DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

Facilitar o acesso dos funcionários da **CONTRATADA** aos equipamentos de TI, de modo a agilizar as manutenções.

Facilitar o fornecimento de peças, suprimentos e equipamentos conforme prévia especificação e solicitação da **CONTRATADA**.

Fornecer toda infraestrutura física necessária para prestação dos serviços, bem como computadores, softwares, links, mesas, cadeiras.

### CLÁUSULA QUINTA - LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Considerando o mútuo interesse das partes em manter os valores de eventual indenização devida por uma à outra em patamares proporcionais ao valor econômico do contrato, ajustam elas que, independente da natureza, tal indenização, em nenhuma hipótese, excederá o valor total pago pelos serviços correspondentes a 12 (doze) vezes a média dos valores mensais pagos pela **CONTRATADA** no último trimestre, para uma solução amigável da pendência suscitada.

### CLÁUSULA SEXTA – DOS HONORÁRIOS

A **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, pela prestação de serviços ora ajustada, a importância de R\$ 3.900,00 (três mil e novecentos reais), pagos em 6 (seis) parcelas iguais de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais), até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente, mediante apresentação da respectiva nota fiscal.

No valor total estão incluídos todos os custos operacionais da atividade, todos os tributos incidentes cujos recolhimentos são de responsabilidade da **CONTRATADA** e despesas diretas e indiretas decorrentes do presente Contrato.

O reajuste dos honorários será realizado anualmente, com base na evolução do IGPM ou índice que venha substituí-lo.



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

Ocorrendo a necessidade de visita técnica adicional, será cobrado um valor adicional de R\$ 345,00, devendo as partes formalizá-lo, discriminando o serviço, o período e a dotação orçamentária.

Ocorrendo a necessidade de horas técnicas de suporte avançado será cobrado um valor adicional de R\$ 60,00 por hora, bem como R\$ 40,00 por hora para suporte nível 2 (S2) e R\$ 35,00 por hora para helpdesk, devendo as partes formalizá-lo, discriminando o serviço, o período e a dotação orçamentária.

Ocorrendo a necessidade de prestação de serviços não especificados neste contrato, será cobrado um valor adicional, devendo as partes formalizá-lo, discriminando o serviço, o período e a dotação orçamentária.

## CLÁUSULA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Os recursos financeiros para pagamento do objeto do presente contrato correrão por conta da dotação orçamentária a seguir especificada:

### 01.01 Câmara Municipal

### 3.3.90.39.00.00 – Outros serviços terceiros – Pessoa Jurídica

## CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O contrato terá prazo de validade de 06 (seis) meses iniciando-se em sua assinatura e terminando em 13/07/2015, podendo este ainda ser prorrogado por igual período, ou ser cancelado a qualquer momento por qualquer das partes, isento de multas e/ou taxas, desde que manifestada à intenção por escrito com 60 dias de antecedência para desmobilização de equipe e/ou transferência da operação.

## CLÁUSULA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

O dimensionamento das equipes foi feito com base nas informações de volumetria de equipamentos, usuários e atendimentos descritos nessa proposta. Em caso atualização e/ou evolução do ambiente de TI da Câmara Municipal de Monteiro Lobato, não ocorrerá, necessariamente, o reajuste dos valores contratados, devendo não impactar no SLA's, nos custos de operação e mão de obra, regime trabalho da equipe, entre outros.

Para todas as questões decorrentes deste contrato será competente o foro da Comarca de São José dos Campos, seja qual for o domiciliado dos **CONTRATANTES**, excluindo-se qualquer outro, por mais privilegiada que seja.

E, por acharem assim as partes justas e contratadas, assinam o presente instrumento particular em duas (02) vias de igual teor e para o mesmo fim, na presença de duas (02) testemunhas abaixo identificadas.

Monteiro Lobato, 13 de janeiro de 2015.

Giovanni Narezi Pimentel Rosa

GN Serviço e Comércio de Informática Ltda ME

Maria das Gracias de Siqueira Leiva

Presidente da Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Testemunha: Gigliola Corrá da Silva

RG: .....

Testemunha: Rosane Maria Fujisawa

RG: .....