



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## MINUTA DE CONTRATO DE SUPORTE TÉCNICO DE TI

Pelo Presente instrumento particular de contrato de prestação de serviço, de um lado a **TIGS SERVIÇOS LTDA - EPP**, CNPJ nº ....., Inscrição Estadual nº ....., com sede na rua Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 430, Independência, Taubaté/SP, adiante denominada **CONTRATADA**, e de outro lado a **CÂMARA MUNICIPAL DE MONTEIRO LOBATO**, CNPJ nº ....., com sede Rua Maria Luiza Valvano Auricchio, 21, Centro, CEP: 12250-000, Monteiro Lobato/SP, neste ato representado pelo Presidente da Câmara ALLAN RACHED AZEVEDO, portador do CPF/MF nº .....e RG nº ....., adiante denominada **CONTRATANTE**.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

O presente contrato tem por objeto a Prestação de Serviços na área de Tecnologia da Informação, compreendendo atividades continuadas de suporte técnico à usuários, servidores e rede de forma presencial e remota.

### CLÁUSULA SEGUNDA – ESCOPO DOS SERVIÇOS

#### 2.1- Modelo de atendimento

O servicedesk será composto por uma equipe multidisciplinar e estará disponível todos dias úteis das 08:00h as 12:00h e das 13:00 às 17:00h.

#### 2.1.1– Suporte à usuários - servicedesk

O serviço de suporte à usuários será provido por uma equipe alocada na Tigs para atendimento remoto de primeiro nível e por meio de uma visita mensal nas dependências da contratante para atendimento segundo nível (suporte local) aos usuários.

As visitas mensais reativas ocorrerão em dias úteis e em horário comercial e o atendimento não puder ser concluído remotamente.

Resumo das atividades de primeiro nível - helpdesk

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



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

- Instalação de hardware e software em estações de trabalho;
- Informar o usuário a respeito da situação do seu chamado e da respectiva solução quando esta for encontrada.

Resumo das atividades de segundo nível – presencial Instalação de hardware e software em estações de trabalho

- Gerenciamento de usuários à LAN (conexão de cabos e configuração de hardware, software e parâmetros do usuário);
- Atualizações tecnológicas de estações de trabalho (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;
- Manter o inventário de hardware e software atualizado, bem como alterações de ambiente;
- Ativação e teste de cabos lógicos;
- Identificação de problemas de hardware do servidor;
- Manter o inventário de hardware e software atualizado, bem como alterações de ambiente;
- Ativação e teste de cabos lógicos;
- Identificação de problemas de hardware do servidor.

## 2.1.2- Suporte Especialista e Monitoramento

O serviço de suporte à servidores e rede será provido por meio um pool de 2 horas mensais de suporte não cumulativas, disponível todos os dias úteis das 8h às 17h para atividades remotas de investigação e resolução de problemas, implantação e migração de tecnologias, projetos de viabilidade e testes de novas soluções.

A monitoração do ambiente de TI será realizada pelo NOC (Network Operations Center) da Tigs. O NOC é um serviço que tem a responsabilidade de administrar e manter disponível e operacional o ambiente de TI, além de escalar em caso de necessidade o suporte on-site e/ou equipes de TI do Cliente, fornecendo alto nível de resposta/solução e confiabilidade de informações, com o objetivo de pró atividade no atendimento, identificando degradações que culminem em incidente.

## 2.2 - Coordenação

A coordenação e gerência de serviço da Tigs será responsável pelo acompanhamento mensal e periódico do profissional, provendo eventuais capacitações e orientações de conduta para o mesmo. Bem como a gestão do cumprimento dos níveis e qualidade de serviço esperados pela CONTRATANTE e eventual reposição dos recursos em casos de ausências por dias consecutivos por motivos alheios ao nosso domínio.



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

## 2.3 - Plataforma de gerenciamento de solicitações de serviço

A CONTRATADA irá prover uma ferramenta para controle e gerenciamentos de chamados durante a vigência do contrato com as seguintes funcionalidades:

- Controle e gerenciamento da equipe de atendimento;
- Controle e gerenciamento de Incidentes/ Problemas / Solicitação;
- 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.

## 2.4 – Serviço de proteção antivírus

A CONTRATADA deverá prover e administrar durante toda a vigência do contrato uma solução de antivírus corporativa para 10 equipamentos com os seguintes requisitos mínimos.

- Console de gerenciamento cloud;
- Suporte para sistemas operacionais Windows 8 ou superior, Server 2012 ou superior instalados em máquinas físicas ou virtuais;
- Proteção contra ameaças à rede analisando os fluxos de dados de entrada e bloqueio das ameaças;
- Console único de gerenciamento cloud com suporte para configurações de políticas granulares e implantação remota, o controle de aplicativos e dispositivos, verificar e solucionar endpoints infectados remotamente, e a integridade do host.

## 2.5 – Acordo de níveis de serviço

Os atendimentos serão classificados em eventos (crítica, alta, média e baixa), e o catálogo de Nível de Serviço será desenvolvido da seguinte forma:

**Prioridade Crítica:** para eventos que afetam de forma alta os serviços da CONTRATANTE, com abrangência em toda a empresa, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços;

**Prioridade Alta:** para eventos que afetam de forma alta os serviços da CONTRATANTE, com abrangência em um departamento, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços;

**Prioridade Média:** para eventos que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços, porém há a degradação de desempenho dos serviços para os usuários;

**Prioridade Baixa:** para eventos com impacto mínimo sobre a disponibilidade dos serviços.

PRIORIDADE	Ínicio do Atendimento Remoto	Ínicio do Atendimento Presencial
<b>Prioridade crítica:</b>	30 minutos	06 horas úteis
<b>Prioridade alta:</b>	01 hora	Próximo dia útil
<b>Prioridade média:</b>	04 horas	Agendado
<b>Prioridade baixa:</b>	NDB	Agendado



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

Informar à CONTRATANTE, com antecedência, as ausências de atendimento, quando houver necessidade de reuniões ou treinamento obrigatórios da equipe envolvida nos trabalhos contratados.

Manter sigilo das informações reservadas de propriedade ou responsabilidade da CONTRATANTE, sejam elas impressas, em meios magnéticos ou digitais.

Orientar os técnicos para obedecerem aos procedimentos administrativos adotados pela CONTRATANTE em todos os locais de trabalho, objeto do contato.

Admitir e administrar o pessoal especializado e capacitado, correndo por sua conta exclusiva todos os encargos sociais, trabalhistas e previdenciários.

A CONTRATADA deverá substituir prontamente qualquer técnico de seu quadro cuja conduta seja julgada inconveniente pela Contratante.

Pela inexecução total ou parcial do contrato, a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a CONTRATADA, conforme o caso, as seguintes sanções administrativas:

- a) Advertência;
- b) Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, recolhida no prazo de 10 (dez) dias úteis da comunicação;
- c) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo de até 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

No processo de aplicação de penalidades é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa. O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação.

## CLÁUSULA QUARTA – DA RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

Fornecimento das informações relativas ao ambiente atual nos momentos exatos, de forma a se evitar um atraso de cronograma.

Executar as ações preventivas e/ou corretivas recomendadas pelo especialista da TIGS para a solução dos problemas que possam impactar na execução dos trabalhos.

Homologar os trabalhos desenvolvidos pela equipe da TIGS de acordo com o escopo definido.



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

Dar ciência por escrito aos técnicos da CONTRATADA e orientá-los sobre os procedimentos internos da CONTRATANTE.

Efetuar o pagamento dos serviços até o décimo dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a emissão e envio da respectiva nota fiscal e do boleto bancário.

Manter vigente contratos de suporte e garantia com os respectivos fabricantes de equipamentos e softwares do datacenter.

Fornecer todas as licenças de softwares.

## **CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL E HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão realizados remotamente ou na sede da contratante, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, no horário das 8h às 17horas, observado o intervalo de 1 (uma) hora para almoço e descanso.

Havendo necessidade de atendimento presencial adicional o mesmo será faturado separadamente.

As atividades fora do horário do horário comercial deverão ser previamente solicitadas pela CONTRATANTE e serão faturadas separadamente.

## **CLÁUSULA SEXTA – DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO.**

A CONTRATANTE pagará mensalmente, até o décimo dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços de Suporte e Gerenciamento, o valor mensal de **R\$ 1.119,00 (um mil e cento e dezenove reais)**, mediante a emissão e envio da respectiva nota fiscal e do boleto bancário.

Nos valores do contrato estão incluídos todos os impostos, mão de obra e custos indiretos.

Em caso de atendimentos presenciais excedentes, a contratante pagará à contratada o valor de R\$ 450,00 por chamado com duração de até 4 horas de atendimento.

As despesas decorrentes do presente Contrato correrão por conta da seguinte dotação Orçamentária:

**01.01 Câmara Municipal**

**01.031.0027.2030 – Manutenção das Atividades do Legislativo**

**3.3.90.40.00.00 Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica**



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO E DO REAJUSTE

O presente contrato terá o prazo de 11 (onze) meses, contados da assinatura deste contrato até 31 de dezembro de 2021, podendo ser renovado nos termos do artigo 57 da Lei nº 8.666/93.

O contrato será reajustado anualmente com base no índice IGPM acumulado no período, podendo 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 OITAVA - CONDIÇÕES GERAIS E COMPLEMENTARES

O presente contrato tem como premissas:

- Todo e qualquer serviço fora do escopo do contrato, deverá ser objeto de documento específico ou termo aditivo a ser firmado entre as partes;
- A CONTRATANTE deve fornecer acesso e garantir a disponibilidade de equipamentos do projeto durante o período de atribuição;
- A CONTRATANTE deve informar por escrito ao técnico da CONTRATADA as políticas e normas internas;
- Não faz parte do contrato a manutenção de Nobreaks e Storages de qualquer espécie, bem como reparo em placas/circuitos eletrônicos, fornecimento de peças, suprimentos ou materiais consumíveis, que estão expressamente excluídos do contrato;
- Não faz parte do contrato a instalação e manutenção de cabeamento estruturado;
- Não faz parte do contrato a manutenção em sistemas ou banco de dados Oracle, Microsoft SQL Server, entre outros;
- Não faz parte do contrato o desenvolvimento de software ou qualquer funcionalidade, que estão expressamente excluídos do contrato;
- Não faz parte do contrato a manutenção e configuração de centrais PABX analógicas, digitais ou VOIP;
- Não haverá reposição de visitas mensais agendadas que coincidam com feriados ou período de férias coletivas da contratante;
- Todos os equipamentos e softwares suportados por esse contrato deverão possuir os respectivos contratos de atualização, garantia e suporte dos respectivos fabricantes;
- A contratada poderá realizar a substituição dos profissionais respeitando os conhecimentos técnicos e zelando pela transferência de conhecimento do ambiente da Contratante.



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## CLÁUSULA NONA– DO FORO

As partes elegem o Foro da cidade de São José dos Campos, para dirimir quaisquer e eventuais dúvidas decorrentes do presente contrato.

Justas e contratadas assinam o presente em 02 vias de igual teor e forma

Monteiro Lobato, 01 de fevereiro de 2021.

---

**CÂMARA MUNICIPAL DE MONTEIRO LOBATO**

ALLAN RACHED AZEVEDO

Presidente da Câmara

---

**TIGS SERVIÇOS Ltda - EPP**

Giovanni Narezi P. Rosa

## Testemunhas:

Gigliola Corrã da Silva  
RG nº .....

Rosane Maria Fujisawa  
RG nº .....



# Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

---

## ANEXO LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO (Contratos)

**CONTRATANTE:** Câmara Municipal de Monteiro Lobato

**CONTRATADA:** TIGS Serviços Ltda - EPP

**CONTRATO Nº:** 06/2021

**OBJETO:** Prestação de serviço na área de Tecnologia da Informação

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

### 1. Estamos CIENTES de que:

- a) O ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

### 2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e conseqüente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Monteiro Lobato/SP, 01 de fevereiro de 2021.

---

**CÂMARA MUNICIPAL DE MONTEIRO LOBATO**

ALLAN RACHED AZEVEDO

Presidente da Câmara

---

**TIGS SERVIÇOS Ltda - EPP**

Giovanni Narezi P. Rosa