TERMO DE CONTRATO Nº 058/2015 FIRMADO ENTRE O MUNICÍPIO DO RIO GRANDE E A EMPRESA MS10 COMERCIO E SERVIÇO DE INFORMATICA LTDA - EPP, PARA CONTRATAÇÃO EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TECNICO EM TECNOLOGIA INFORMAÇAO E COMUNICAÇÃO – TIC, COM SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES DOS SERVIDORES DE REDE DE COMPUTADORES, SWITCH E ROTEADORES, EM CONFORMIDADE COM O EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 165/2014.

O **MUNICÍPIO DO RIO GRANDE**, com sede nesta cidade, Largo Eng. João Fernandes Moreira, s/n, inscrito no CNPJ nº 88.566.872/0001-62, através do Gabinete de Compras, Licitações e Contratos – GCLC, sito à Rua Marechal Floriano, nº 458, neste ato representado pelo Chefe do Gabinete de Compras, Licitações e Contratos, Sr. Jeferson Alonso dos Santos, inscrito no CPF sob nº 742.734.420-00, conforme delegação de competência estabelecida na Portaria de nomeação nr. 265/2013, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa **MS10 COMERCIO E SERVIÇO DE INFORMATICA LTDA - EPP,** inscrita no CNPJ sob nº 04.429.572/0001-41, estabelecida no Município de Novo Hamburgo, na Rua Domingos de Almeida, nº 656, sala 01, centro, CEP: 93510-100, neste ato representada pelo Sr. Gelso Luis Furlin, na qualidade de sócio, portador do RG nº 8015301925, doravante denominado **CONTRATADA**, de conformidade com o Edital de Pregão Eletrônico nº 165/2014, celebrou-se o presente Contrato de acordo com a Lei nº 10.520/02, do Decreto Municipal nº 9.329/06 e nº 9.546/07, subsidiariamente, a Lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, bem como os termos constantes no Edital, regendo-se pelas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO: O presente Contrato tem por objetivo a contratação empresa especializada em prestação de serviço técnico em tecnologia informação e comunicação – TIC, com suporte e manutenção de softwares dos servidores de rede de computadores, switch e roteadores, em conformidade com o edital anexo.

CLÁUSULA SEGUNDA - VALOR: A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA os seguintes valores pelos serviços contratados:

ITEM	CODIGO	TIPO DE SERVIÇO	Valor Mensal	Total de meses	Valor Total
01	280339	Contratação empresa	R$ 10.180,00	12	R$ 122.160,00

ITEM	CODIGO	TIPO DE SERVIÇO	Valor Mensal	Total de meses	Valor Total
		especializada em prestação de serviço técnico em tecnologia informação e comunicação – TIC, com suporte e manutenção de softwares dos servidores de rede de computadores, switch e roteadores, conforme anexo IV.			

Parágrafo Primeiro: O presente Contrato tem como valor total de R$ 122.160,00 (cento e vinte e dois mil, cento e sessenta reais).

CLÁUSULA TERCEIRA - FORMA DE PAGAMENTO: O pagamento será efetuado atraves de empenho, apos comprovação do serviço executado, no periodo dos 30 dias.

CLÁUSULA QUARTA – REAJUSTAMENTO: Os serviços serão irreajustáveis pelo prazo de 12(doze) meses.

Paragrafo primeiro: Os serviços serão irreajustáveis pelo prazo de 12(doze) meses, cabendo reajuste somente se ocorrer prorrogação, e dar-se-á da seguinte forma:

a) será reajustado pela variação da URM (Unidade de Referência Municipal), tornando como base o ano do inicio do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – COBERTURA FINANCEIRA: As despesas decorrentes deste Contrato correrão por conta da seguinte dotação orçamentária:

06 – Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento
01 – Complexo Administrativo
04 – Administração
126 – Tecnologia da Informação
0211 – Manutenção dos Serviços Complementares
2201 – Manutenção do Sistema Operacional Público
3.3.9.0.39.00.00.00.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Cod. Reduzido: 151
Reduzido: 001 (Livre)

CLÁUSULA SEXTA - PRAZO: O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iniciativa e a critério da **CONTRATANTE**, fundado em conveniência administrativa justificada, no máximo até o limite de 04 (quatro) renovações.

Parágrafo primeiro: A adjudicatária será convocada no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados da data de recebimento da convocação assinar o Termo de

Contrato: indicar o preposto que representará a empresa durante a execução dos serviços.

Parágrafo segundo: Havendo recusa da adjudicatária em assinar o contrato no prazo estabelecido, é facultado a Administração convocar as licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e condições.

Parágrafo terceiro: O início da execução dos trabalhos será contado a partir da data constante na "Ordem de Início dos Serviços".

Parágrafo quarto: O prazo contratual será contado a partir da data da " Ordem de Início do Serviço", na forma prevista no parágrafo terceiro desta cláusula.

CLÁUSULA SÉTIMA - GARANTIA: Por ocasião da assinatura do contrato a Contratada deverá depositar garantia equivalente a 5% do valor global do contrato junto à Tesouraria da Secretaria Municipal da Fazenda, deste Município, em qualquer uma das modalidades previstas na Lei n° 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: A garantia será liberada por ocasião do término do contrato, satisfeitas às exigências contratuais.

Parágrafo Segundo: No caso da garantia ser realizada em moeda corrente, o valor será depositado em uma conta com rendimentos.

CLÁUSULA OITAVA – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO: CONTRATANTE E CONTRATADA:

a) A Contratante deverá indicar servidor designado pela Secretaria de Município de Coordenação e Planejamento – Tecnologia da Informação - TI, para gerenciar o referido contrato.

b) A Contratada deverá indicar seu presposto para ser responsável pela empresa perante o Município do referido contrato.

CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA: A CONTRATADA obriga-se perante o CONTRATANTE a:

a) em obter todas as licenças e franquias;
b) pelo pagamento de emolumentos prescritos em lei e observação de todas as posturas referentes ao serviço;
c) pelas despesas decorrentes de leis trabalhistas e que digam respeito ao serviço contratado;
d) a CONTRATADA na vigência do Contrato será a única responsável perante terceiros pelos atos praticados pelo seu pessoal e pelo uso dos equipamentos, excluindo a CONTRATANTE de quaisquer reclamações e indenizações;

e) por quaisquer danos materiais ou pessoais que ocorreram no decorrer da execução dos serviços inclusive para com e perante terceiros;
f) pelo pagamento de seguros, impostos, taxas e leis sociais e toda e qualquer despesa referente ao serviço respondendo pelo mesmo atual e futuramente
g) **A empresa vencedora deverá assinar o Termo de Nomeação do Preposto, que será responsável pela empresa perante o Município, conforme anexo ao edital, e este deverá contar como cláusula contratual;**
h) Os serviços deverão ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com fornecimento da prestação dos serviços e respectivos insumos, e ainda com observância das recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação vigentes;
i) Demais deveres conforme anexo IV.

Parágrafo Primeiro: cumprir todas as orientações para o fiel desempenho do objeto contratado, com observação dos termos deste contrato e seus anexos.

Parágrafo segundo: a CONTRATADA é responsável pelos encargos fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

Parágrafo terceiro: reparar, às suas expensas, os prejuízos causados pelo não cumprimento das cláusulas contratuais;

CLÁUSULA DÉCIMA - PENALIDADES: A CONTRATADA total ou parcialmente inadimplente, serão aplicadas as seguintes sanções legais, a saber:

a) A recusa da adjudicatária em assinar o presente contrato dentro do prazo estabelecido, sem justificativa aceita pela **CONTRATANTE**, a impedirá de participar de novas licitações, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo da aplicação de multa, no valor de 10% (dez por cento) do valor global do presente contrato.

b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de 1 (um) a 2 (dois) anos.

CLÁUSULA DÉCIMA – PRIMEIRA – RESCISÃO: A falência provocará a rescisão de pleno direito do contrato, como também a declaração judicial de insolvência e abertura do concurso de credores.

Parágrafo Primeiro: O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, de pleno direito, pelo Contratante independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem qualquer espécie de indenização à Contratada, nos casos previstos neste Contrato e na Lei 8.666/93 e suas alterações posteriores;

Parágrafo Segundo: A rescisão unilateral, nos termos do caput, ocorrerá conforme o disposto no art. 77 e seguintes da Lei 8.666/93.

Parágrafo Terceiro: A rescisão poderá se dar ainda pela inexecução total ou parcial do contrato pela contratada, com as conseqüências previstas em Lei;

Parágrafo Quarto: A rescisão poderá se dar de forma amigável, por acordo entre as partes, mediante autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, reduzida a termo, desde que haja conveniência para a Administração.

CLÁUSULA DÉCIMA – SEGUNDA: Qualquer cessão, subcontratação ou transferência feita sem autorização da CONTRATANTE será nula de pleno direito e sem qualquer efeito, além de constituir infração passível das combinações legais e contratuais cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA – TERCEIRA: O regime do presente Contrato será o de execução indireta, na modalidade de empreitada por preço global.

CLÁUSULA DÉCIMA – QUARTA – FORO: As partes contratantes elegem o FORO da Comarca do Rio Grande para dirimir quaisquer dúvidas que possam advir no cumprimento deste Contrato ou após a sua vigência.
E, por estarem de acordo com os termos do presente, após lido, vai assinado pelas partes interessadas.

Gabinete de Compras, Licitações e Contratos, 03 de fevereiro de 2015.

MS10 Comercio e Serviço de Informatica Ltda - Epp
Contratada

João Carlos Brahm Cousin
Secretário de Município de Coordenação e Planejamento

Jeferson Alonso dos Santos
Chefe do Gabinete de Compras, Licitações e Contratos

C.C.:SMF/SMCP/GCLC/CSCI/CONTRATADA

PROJETO BASICO
DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS – SERVIÇO TECNICO EM TECNOLOGIA INFORMAÇAO E COMUNICAÇÃO – TIC, COM SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES DOS SERVIDORES DE REDE DE COMPUTADORES, SWITCH E ROTEADORES:

TERMO DE REFERÊNCIA – TR

1. **DO OBJETO**
   - **1.1.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para **Suporte e Manutenção de softwares dos servidores de rede de computadores, Switch e Roteadores**.
   - **1.2.** **A contratação compreenderá a instalação e manutenção de softwares utilizados para a infraestrutura da rede de computadores, switches e roteadores da contratante na modalidade de suporte remoto.**
2. **INTRODUÇÃO**
   - **2.1.** O presente Termo de Referência destina-se a contratação de uma empresa especializada em serviços de tecnologia da informação e comunicação para o suporte, manutenção e instalação de softwares, na modalidade remota, em servidores da rede de computadores, para manter o atual funcionamento dos sistemas utilizados pela contratante.
   - **2.2.** O intuito deste TR, também, é permitir que à Prefeitura contratar os serviços necessários **ao suporte remoto e manutenção da rede de servidores, roteadores e switches do Município**.
   - **2.3.** O objetivo principal é manter a atual estrutura da rede de computadores para permitir que o governo local mantenha o uso dos atuais instrumentos de Tecnologia da Informação e Comunicação para o aumento da eficiência administrativa e modernização da gestão.
3. **DA JUSTIFICATIVA**
   - **3.1.** Atualmente o governo local possui uma complexa infraestrutura de sistemas computacionais para manter o funcionamento da administração, tais como financeiros, tributários, patrimoniais, folha de pagamento e controle de protocolos de atendimento. Para o pleno funcionamento destes sistemas, é necessário que a rede de computadores tenha a correta manutenção dos softwares e intervenções técnicas por equipe especializada quando se faz necessário.
   - **3.2.** É consenso que este cenário sem a correta manutenção resulta em:

a) Fragilidade na segurança – como os sistemas atuais que mantem a infraestrutura não possui uma manutenção por equipe especializada, essa falta de manutenção pode trazer vulnerabilidades de segurança;

b) Alto risco de indisponibilidade – não havendo a correta manutenção por parte de equipe técnica especializada, e também não houver a correta manutenção dos sistemas em casos de parada, pode afetar o uso dos

sistemas do governo, até que seja feito um chamado de emergência para manutenção;

3.3 Além de todos os riscos apontados anteriormente, a maioria das prefeituras, inclusive a do Município de Rio Grande, não dispõem de recursos humanos e financeiros suficientes, principalmente no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, necessitando, assim, minimizá-los frente a um rol de prioridades.

3.4 Destaca-se também o crescimento contínuo da competitividade neste campo da economia, gerando rotatividade de profissionais, inclusive quando ocupantes de cargo efetivo mediante concurso.

3.5 No entanto, para minimizar estas carências, é fundamental a transferência de conhecimentos e o suporte assistido, principalmente no intuito de capacitar os gestores e servidores das prefeituras para manter os chamados básicos.

.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. O Serviço de suporte a ser contratado destina-se a manutenção e instalação de softwares necessários para o funcionamento da atual estrutura da rede de computadores da Prefeitura Municipal do Rio Grande.

4.2. Os serviços técnicos estabelecidos neste TR contemplam:

4.2.1. Manutenção e reparação técnica em servidores de rede (não inclui peças);

4.2.2. Manutenção e reparação em dispositivos de Rede – Switches, e Roteadores;

4.2.3. Instalação de programas de computador desenvolvidos por terceiros em servidores de rede;

4.2.4. Instalação de sistemas operacionais e aplicativos desenvolvidos por terceiros em servidores de rede

4.2.5. Instalação e reinstalação de ferramentas de proteção, gerenciamento e segurança em servidores de rede;

4.2.6. Manutenção corretiva e preventiva, considerando ajustes de instalação e manutenção técnica de servidores de rede;

4.2.7. Operação e manutenção de storage (não inclui peças);

4.2.8. Instalação e suporte a ambientes virtualizados;

5. Modo de atendimento

5.1. O Serviço prestado será na modalidade remoto e telefônico, no período de 12 meses.

6. Contabilização dos serviços prestados

6.1. O contrato firmado através deste TR, terá a estimativa de atendimento mensal de **80 horas**, incluindo os serviços descritos no item 4 deste TR

7. DO ORDENAMENTO JURÍDICO NACIONAL

7.1. Modalidade de Licitação

7.1.1. Este TR foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a

Administração Pública; Lei n. 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei n. 10.520 de 17 de julho de 2002 e o Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005 e, constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório.

7.1.2. Deste modo, o presente documento contém os elementos básicos e essenciais determinados pela legislação, descritos de forma a subsidiar os interessados em participarem do certame licitatório na preparação da documentação e na elaboração da proposta.

7.1.3. Os serviços que constituem o Objeto deste Termo de Referência enquadram-se no conceito de serviços comuns, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, considerando que este serviço é prestado comercialmente por mais de uma empresa no mercado.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Parametrizar e Customizar todos os softwares pertencentes ao objeto, aos padrões, leis e procedimentos exigidos pelo município.

8.2. Manter, sem custo adicional para o Contratante, em caráter permanente à frente do contrato, um preposto que, além de possuir os conhecimentos e a capacidade profissionais necessários ao atendimento aos serviços contratados, deverá ainda ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os mesmos.

8.2.1. O preposto deverá ser capaz de:

a) Atuar em todas as fases do projeto e/ou tarefas, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o alcance das funcionalidades e dos produtos/serviços contratados;

b) Prestar apoio técnico aos componentes da equipe da Contratante;

c) Orientar e/ou executar o detalhamento de rotinas de sistemas em geral e definir a melhor utilização dos recursos de software e hardware disponíveis;

d) Responder pela gestão dos técnicos alocados aos serviços de suporte, coordenando as tarefas executadas e em execução;

e) Garantir a qualidade nas tarefas compatíveis com os padrões e normas utilizadas e definidas pelo Contratante;

f) Repassar o conhecimento adquirido das tarefas previamente negociadas aos técnicos da Contratante que venham a desempenhá-las;

g) Estar permanentemente à disposição do Contratante, nos dias úteis, no horário comercial e, emergencialmente, nas situações extraordinárias.

8.3 Executar os serviços técnicos profissionais com seu pessoal, com recursos tecnológicos e físicos disponibilizados para este fim, nas suas instalações de maneira remota.

8.3.1 A garantia do serviço não se confunde com a garantia do contrato regrada em item específico.

8.4 Tratar como "segredos comerciais e confidenciais" todos os produtos e

subprodutos relativos aos serviços contratados com relação aos dados do Município.

8.5 Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

8.6 Responsabilizar-se por quaisquer ônus, despesas ou obrigações trabalhistas, previdenciária, fiscais, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outros benefícios de qualquer natureza, decorrentes da contratação dos serviços.

8.7 Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade por parte do Contratante.

8.8 A Licitante Vencedora Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto do presente Edital, salvo com prévia e expressa autorização, por escrito, do Contratante, observadas as disposições legais pertinentes.

8.9 Não se valer do Contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.

8.10 Arcar com quaisquer danos ou prejuízos causados ao Contratante. Nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de bens, os valores correspondentes deverão ser descontados da(s) fatura(s) seguinte(s) da Contratada, ou ajuizada, se for o caso, a dívida, sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato;

8.11 Comunicar ao Contratante, de forma detalhada, toda e qualquer ocorrência de acidentes verificada no curso da execução contratual.

8.12 Não usar as informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto deste Termo de Referência, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

8.13 Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a ocasionar ao Contratante, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.

8.14 Efetuar o pagamento dos seguros, tributos, encargos sociais e de toda e qualquer despesa referente aos serviços contratados e dos documentos a eles relativos, se necessários.

8.15 Responder adequadamente a todas as observações, reclamações e exigências efetuadas, no sentido do cumprimento do Contrato e da melhoria dos serviços executados.

8.16 Cumprir os prazos estipulados nos cronogramas acordados e aprovados com a Contratante.

8.17 Informar ao Contratante toda ocorrência que esteja prejudicando a prestação dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviços acordados.

8.18 Aceitar que o Contratante possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas no Contrato.

8.19 Aceitar que o Contratante possa solicitar, com justificativa, a substituição de qualquer profissional que considere inadequado para a função, cabendo à Contratada a apresentação de novo profissional.

8.20 Aceitar que o Contratante poderá determinar a imediata retirada do local de trabalho do empregado que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, solicitando sua substituição imediata.

8.21 Manter, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de licitação.

8.22 Cumprir o Acordo de Nível de Serviço estipulado estabelecido no Termo de Referência e no Contrato. Ficando sujeito a sanções em caso de descumprimento.

8.23 A Contratada estará livre das sanções de Acordo de Nível de Serviços referentes a Hospedagem nas seguintes hipóteses:

8.23.1 Falha na conexão ("LINK") fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço, sem culpa da CONTRATADA;

8.23.2 Falta de fornecimento de energia elétrica por mais de 48 (quarenta e oito) horas;

8.23.3 Falhas de customização e parametrização do "sistema", oriundas e de responsabilidade do CONTRATANTE;

8.23.4 Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

8.23.5 Em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos do art. 393 do Código Civil Brasileiro.

8.24 Apresentar garantia contratual equivalente a 5% do valor total do contrato, a qual deverá se manter constante durante toda a execução do mesmo, a ser apresentada, na forma da Lei, até o prazo de cinco dias após a assinatura do contrato.

8.24.1 Caso ocorra abatimento da garantia por quaisquer motivos, como a aplicação de penalidades contratuais, ou o reajustamento do objeto, a contratada deverá reforçar a garantia até o valor faltante.

8.24.2 O descumprimento desta regra importará na aplicação das penalidades legais e na declaração de inexecução parcial do contrato, sujeitando o mesmo à rescisão unilateral.

8.25 Como condição para emissão da Ordem de Início dos Serviços, a CONTRATADA deverá apresentar para análise do Gestor do Contrato, a comprovação de que possui em seu quadro funcional no mínimo 01 (um)

profissional certificado Cisco CCNP - Security, 1 (um) profissional certificado VMware Certified Professional 5 - Data Center Virtualization, 1 (um) profissional certificado VMware Certified Professional 5 - Desktop e 1 (um) profissional certificado LPIC-2 (Linux Professional Institute).

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.1. Supervisionar e controlar os serviços executados, a fim de atestar as faturas apresentadas pela Contratada.

9.2. Efetuar os pagamentos devidos à Contratada, nas formas estabelecidas no item 11, deste TR.

9.3. Fornecer à Contratada documentos, informações e demais elementos que possuir, ligados aos serviços contratados.

9.4. Designar responsável para o acompanhamento e fiscalização do objeto licitado.

9.5. Comunicar à Contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto, diligenciando para que as irregularidades ou falhas sejam plenamente corrigidas.

9.6. Notificar, por escrito, a Contratada da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e a ampla defesa.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O pagamento do Suporte Assistido e Manutenção serão efetuados mensalmente, a partir do cronograma estabelecido, sendo que o valor mensal corresponde à precificação do item Suporte e Manutenção. Com a devida comprovação mensal do serviço prestado.

10.2. Caso se faça necessária à reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de pagamento ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

11. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1. Acordo de Nível de Serviços dos serviços de **Suporte**

Prioridade	Descrição	ANS Atendimento
1	Rede totalmente indisponível com comprometimento completo do negócio.	2 horas
2	Rede com desempenho severamente degradado com comprometimento parcial do negócio.	4 horas
3	Rede com desempenho degradado, mas sem comprometimento do negócio.	8 horas
4	Dúvidas, esclarecimentos ou mudanças sem criticidade.	48 horas

11.2. A CONTRATA deverá encaminhar até o 5º dia útil de cada mês o relatório completo dos chamados realizados, contendo pelo menos as seguintes informações:

a) Data, hora da abertura do chamado.
b) Descrição do problema a ser resolvido.
c) Data e hora da chegada do técnico ao local.
d) Descrição dos procedimentos realizados.
e) Data e hora da resolução do problema.

11.4 Ao critério da Administração, as glosas pelo descumprimento do Acordo de Nível de Serviço poderão ser descontadas das garantias de fornecimento apresentadas pela LICITANTE VENCEDORA, ou diretamente das faturas/notas fiscais apresentadas.

11.5 É garantido à CONTRATADA o direito de contestação dos resultados da apuração do Acordo de Nível de Serviços, bem como de apresentar as justificativas que se fizerem necessárias. Durante o processo de contestação, os valores glosados ficarão retidos pela administração.

11.6 Como penalidade pelo não cumprimento do Acordo de nível de serviço, a contratante pode solicitar imediatamente o rompimento deste contrato firmado.

11.7 As justificativas, desde que aceitas pelo gestor e pelo fiscal do contrato na prefeitura, poderão anular a incidência de glosas e advertências na aplicação do Acordo de Nível de Serviço.

11.8 Tabela de Punições

Ação	Descrição	Medidas Corretivas
Abertura de chamados Seguindo a criticidade de atendimentos.	Até 12hs (doze) hors de atraso	Advertência
	Superior a 01 (um) dias úteis de atraso	Advertência Glosa de 1% sobre o valor total do item.
	Superior a 02 (dias) dias úteis de atraso	Advertência Glosa de 1% sobre o valor total do item acrescido de 0,05 (meio por cento) ao dia.
	Superior a 04 (dias) dias úteis de atraso	Advertência Glosa de 1% sobre o valor total do item no contrato. Acréscimo da glosa em 1% ao dia sobre o valor do total do item no contrato.

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. A Visita Técnica de Análise Tecnológica deverá ser feita até o 3º (Terceiro) dia útil anterior à data marcada para a Apresentação da Documentação de Habilitação e Proposta, e ser previamente agendada com o Sr. Matheus Gondran dos Santos, Diretor de TI da Prefeitura Municipal de Rio Grande, pelo telefone (53) 3233-8440 - Secretaria Municipal de Administração – Seção de Informática.

12.2. O Município considerará que as Propostas Apresentadas foram Elaboradas com Perfeito Conhecimento das Instalações Existentes, não podendo a CONTRATADA, em hipótese alguma, pleitear Modificações na Estrutura Técnica e Lógica, assim como nos Preços, Prazos ou Condições do CONTRATO, ou alegar qualquer prejuízo ou reivindicar qualquer benefício sob a Invocação de Insuficiência de Dados ou Informações sobre o mesmo.

Tecnologia da Informação - TI