



Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO EM TI

Pelo Presente instrumento particular de contrato de prestação de serviço, de um lado a empresa **GN-SERVIÇO E COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA-EPP**, inscrita no CNPJ sob o nº, Inscrição Estadual nº, neste ato representada pelo Sócio Giovanni Narezi Pimentel Rosa, portador do CPF nº e RG nº, empresa com sede na rua Caetés, nº 90, Jabuticabeiras, bairro Independência, Taubaté/SP, adiante denominada **CONTRATADA**, e de outro lado a **CÂMARA MUNICIPAL DE MONTEIRO LOBATO**, CNPJ, com sede na Rua Maria Luiza Valvano Auricchio, 21, Centro, Monteiro Lobato/SP, neste ato, representada pela Senhora Presidente Maria das Graças de Siqueira Leiva, CPF nº e RG nº, adiante denominada **CONTRATANTE**, firmam o presente contrato de prestação de serviços mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.

O presente contrato refere-se à prestação de serviços de estruturação de equipe multidisciplinar de suporte técnico em TI - Tecnologia da Informação para a **Câmara Municipal de Monteiro Lobato**, compreendendo as atividades de Help-Desk, Suporte On-Site sob demanda e Atendimento Avançado.

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.
- Manter sigilo das informações constantes no arquivo dos computadores da CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA - MODELO DE ATENDIMENTO

3.1. – HELP-DESK



Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

Será disponibilizado um serviço de Help-Desk para atendimento de primeiro nível por telefone e/ou acesso remoto das 8 às 12h e das 13 às 17h, de segunda a sexta feira, exceto feriados, contemplando um pool de **12 chamados mensais de Help-Desk**, não cumulativos

ATIVIDADES DE PRIMEIRO NÍVEL A SEREM EXECUTADAS:

- 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;
- Informar o usuário a respeito da situação do seu chamado e da respectiva solução quando esta for encontrada.

3.2 – SUPORTE ON-SITE

O suporte on-site será provido sob demanda por um analista de nível 2, quando necessário, em até 2 (três) dias úteis - de segunda a sexta feira - entre 8h e 17h, exceto feriados, não excedendo (1) uma visita por mês. Havendo disponibilidade e dependendo da criticidade do evento o atendimento poderá ocorrer no próximo dia útil.

Poderão ser realizadas visitas técnicas adicionais mediante agendamento e SLA de atendimento de até 2 (dois) dias úteis para o primeiro atendimento. Havendo disponibilidade e dependendo da criticidade do evento o atendimento poderá ocorrer no próximo dia útil.

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 (sob demanda quando houver necessidade por parada crítica de até 70% do ambiente)
- Atualizações tecnológicas (instalação de novos periféricos e novas versões de software);
- Identificação de 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 backup para equipamentos Desktop ou Notebook conforme a disponibilidade;
- Orientar os prestadores de serviço da CONTRATANTE na solução de problemas;



Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

- Serviços de Instalação, Movimentação, Adição e Mudança (*change*) configuração de equipamentos e logística de equipamentos (sob demanda quando houver necessidade por parada crítica de até 70% do ambiente);
- Auxiliar na solução de problemas oriundos de aplicações corporativas (ex. Betha), mediante a intermediação com o suporte de aplicação.

3.3 – SUPORTE AVANÇADO (SERVIDORES E REDE)

O suporte avançado será provido apenas remotamente sob demanda no horário das 8 às 12h e das 13 às 17h, de segunda a sexta feira, exceto feriados, contemplando um pool de **04 chamados mensais**, não cumulativos.

O suporte avançado, quando necessário, prestará apoio ao suporte de nível 2 quando esse estiver on-site para solução dos problemas mais complexos do ambiente.

ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS:

- Manutenção e configuração dos Servidores e dos sistemas de backup;
- Prover atendimento aos chamados escalados do primeiro nível;
- Prover suporte às equipes de 1º e 2º nível;
- Manutenção e configuração dos servidores de aplicação;
- Suporte de implantação de sistemas e novos recursos tecnológicos;
- Configuração e gerenciamento de Links de internet;
- Configuração e gerenciamento de equipamentos de rede/conectividade (roetadores, switchas, modems);
- Gestão de segurança e políticas de acesso (firewall, antivírus e permissões em diretórios);
- Prover suporte a usuários de missão crítica.

3.4 – DA COORDENAÇÃO DA TIGS

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, buscando soluções no mercado e contratar, quando o caso e mediante previa aprovação da Contratante, serviços de fornecedores externos para desenvolvimento.

As Atividades da Coordenação compreende:

- Avaliar as novas tendências de tecnologia, demandas internas, tendências do negócio, motivando discussões internas entre usuários da área de TI;
- Identificar as necessidades dos usuários, análise de prioridades, discutir com pessoal da área de TI e apresentar recomendações, construindo bases para sua ampliação;
- Elaborar estratégias e procedimentos de contingências, visando à segurança a níveis de dados, acessos, auditorias e a continuidade dos serviços de sistema de informação.



Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

3.5 – SOFTWARE DE GESTÃO DE SERVIÇO DE TI

A Contratada irá prover uma ferramenta para controle e gerenciamento de chamados e itens de configuração durante a vigência do contrato.

BENEFÍCIOS

- Controle e gerenciamento da equipe de atendimento;
- Controle e gerenciamento de incidentes/problemas/solicitações;
- 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, tornando possível o rateio de custos de atendimento;
- Aderente a várias recomendações da biblioteca ITIL nos processos de gerenciamento de incidentes, configurações, mudanças e problemas, além de catálogo de serviços e de várias práticas listadas na COBIT.

CLÁUSULA QUARTA - 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.

CLÁUSULA QUINTA - LOCAL DE ATENDIMENTO ON-SITE SOB DEMANDA

Os atendimentos presenciais sob demanda serão na Câmara Municipal de Monteiro Lobato.

CLÁUSULA SEXTA - BASE LINE

AMBIENTE	
Localidades (Matriz / Filiais)	1
Usuários	5
Estações de Trabalho (desktops e notebooks)	5

SERVIDORES / SERVIÇOS	
Microsoft - Servidor de impressão	0
Microsoft - Servidor de arquivos	0
Usuários Aplicação Interna	5



Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

INFRAESTRUTURA GERENCIADA	
Rack Telecomunicações	0
Pontos de Cabeamento estruturado	5
Switches	1
Links de Internet	1
Roteador	1

6.1 – Premissas

- Os atendimentos sob demanda apenas ocorrerão caso o técnico de nível 1/2/3 não resolva o incidente de forma remota;
- A Câmara de Monteiro Lobato **deverá fornecer** toda infraestrutura física necessária para prestação dos serviços, bem como computadores, softwares, links, mesas, cadeiras;
- 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 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. Porém, caso o aumento seja de forma expressiva, deverão as partes rever e atualizar o contrato para não ocorrer impacto direto na qualidade de entrega do serviço em questão;
- Todo e qualquer serviço fora do escopo desta proposta, deverá ser ajustado, mediante documento próprio a ser firmado entre as partes;
- Manutenção de Nobreaks, Monitores e Impressoras de qualquer espécie, bem como reparo em placas/ circuitos eletrônicos além do fornecimento de peças, suprimentos e/ou materiais consumíveis, **estão excluídos do presente contrato**, cabendo a Câmara Municipal realizar a administração dos mesmos e adotar as providências cabíveis;
- Quaisquer atividades fora do escopo deverão ser orçadas separadamente.

CLÁUSULA SÉTIMA– DOS HONORÁRIOS

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços ora contratados, a importância mensal de **R\$ 661,50 (seiscentos e sessenta e um reais e cinquenta centavos)**, até o dia **10 (dez) do mês** subsequente à prestação dos serviços, mediante apresentação da nota fiscal e boleto respectivos.

7.1 - Para atendimento extra de até 4 horas, entre 8 e 17 horas – de segunda a sexta-feira – exceto feriados, fica ajustado o valor **R\$ 435,00** (quatrocentos e trinta e cinco reais) já incluso o custo de deslocamento.

No valor total estão incluídos todos os custos operacionais da atividade - mão de obra, impostos, encargos trabalhistas e fiscais e os custos indiretos para o atendimento.



Câmara Municipal de Monteiro Lobato

Estado de São Paulo

O reajuste do valor do atendimento extra será realizado anualmente, com base na variação do IGPM acumulado no período ou outro índice que venha substituí-lo.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato é feito pelo prazo de **06 (seis) meses**, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser cancelado a qualquer momento por qualquer das partes, isento de multas e/ou taxas, desde que manifestada à intenção por escrito com 30 dias de antecedência para desmobilização de equipe e/ou transferência da operação.

CLÁUSULA NONA– DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

É de responsabilidade única da Contratada, as obrigações fiscais, encargos previdenciários e trabalhistas dos seus funcionários e de terceiros que em seu nome realizem serviços objeto deste contrato.

Elegem as partes o foro da Comarca de São José dos Campos/SP para dirimir as questões decorrentes deste contrato, excluindo-se qualquer outro por mais privilegiado 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.

**CÂMARA MUNICIPAL DE MONTEIRO LOBATO
CONTRATANTE**

Maria das Gracias de Siqueira Leiva – Presidente da Câmara
RG nº

GN-SERVIÇO E COMÉRCIO DE INFORMÁTICA LTDA-EPP CONTRATADA

Giovanni Narezi Pimentel Rosa – Sócio
RG nº

Testemunhas:

Gigliola Corrá da Silva
RG nº

Rosane Maria Fujisawa
RG nº