



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº.	2015/14
FLS.	366
Ass.	X

Contrato Administrativo CMA nº 010/2015

Processo CMA nº 2015/2014

Ata de Registro de Preços PRODEST nº 10/2014

Processo PRODEST nº 62884620/2014

Pregão Eletrônico PRODEST nº 011/2014

CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE
TÉCNICO, SOB DEMANDA NA
PLATAFORMA MICROSOFT, QUE ENTRE
SI CELEBRAM A CÂMARA MUNICIPAL
DE ANCHIETA E A EMPRESA
MINDWORKS INFORMÁTICA LTDA.

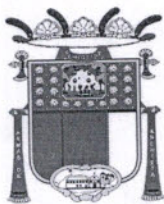
A Câmara Municipal de Anchieta, adiante denominada CMA, inscrita no CNPJ sob o nº 31.803.125/0001-83, estabelecida neste Município na rua Nancy Ramos Rosa, nº 87 – Portal de Anchieta, Anchieta-ES, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representada legalmente por seu Presidente, JOCELÉM GONÇALVES DE JESUS, inscrito no CPF nº 488.750.827-15 e RG nº 310.340 – SSP/ES e a Empresa MINDWORKS INFORMÁTICA LTDA, doravante denominada CONTRATADA, com sede na Rua Fortunato Ramos, 245, 7º andar – Santa Lúcia, Vitória/ES, CEP 29.056-020, inscrita no CNPJ sob o nº 03.354.844/0001-29, neste ato representada pelo seu Diretor Sr. NIASE BORJAILE FERREIRA, brasileiro, divorciado, portador do RG nº 1.012.151 – SSP/ES e inscrito no CPF sob o nº 020.144.017-21, com endereço na Rua Antônio Araújo Lyra, 530, apto. 203, Jardim Camburi, Vitória/ES, CEP 29.090-030, ajustam o presente CONTRATO de **Serviços de Suporte Técnico sob Demanda na Plataforma Microsoft**, por execução indireta, nos termos das Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993, nº 8.883, de 08 de junho de 1994, de acordo com os termos do Processo CMA nº 2015/2014 e Processo PRODEST nº 62884620/2014, parte integrante deste instrumento, independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela Contratada datada de 26/05/2015 ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste contrato, que se regerá pelas cláusulas seguintes.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

- 1.1. O presente contrato tem por objeto a **Prestação de Serviços de Suporte Técnico sob Demanda na Plataforma Microsoft**, cujas características técnicas estão descritas no Anexo II, do Edital de Pregão Eletrônico nº 011/2014 – PRODEST.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

- 2.1. Fica estabelecido o regime de execução indireta, sob forma de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, II, “b” da Lei Federal nº 8.666/93.



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS.	367
Ass.	

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO, DA REVISÃO E DO REAJUSTAMENTO

- 3.1. Pelo serviço aqui contratado, o Contratante pagará à Contratada os serviços efetivamente realizados, considerando o quantitativo contratado para o período de vigência indicado na Cláusula Quinta e os preços unitários indicados abaixo, de acordo com a Proposta Comercial vencedora da licitação, nos quais deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

Ata de Registro de Preços nº 010/2014 – PRODEST - Lote 02

Item (Nº de Sequência no SIGA)	Código do Item no SIGA	Identificação do serviço	Quantitativo contratado estimado (Hora)	Preço unitário (R\$)	Preço Total estimado (R\$)
1	62368	Homologado pela PRODEST – Homem-hora para prestação de serviços de suporte técnico sob demanda na plataforma Microsoft	500 horas	163,94	81.970,00

- 3.2. Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.
- 3.3. A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.
- 3.3.1. Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.
- 3.3.2. Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.
- 3.3.3. Não será concedida a revisão quando:
- 3.3.3.1. Ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;



Câmara Municipal de Anchieta

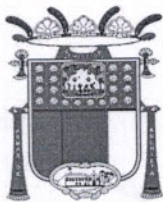
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº 2015/14
FLS: 368
Ass.

- 3.3.3.2. O evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- 3.3.3.3. Ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- 3.3.3.4. A parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- 3.3.3.5. Houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal
- 3.3.4. A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela CONTRATANTE.
- 3.4. O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar do término da vigência da proposta comercial apresentada ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.
- 3.4.1. O reajuste do preço contratado levará em consideração o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo.
- 3.4.2. Compete à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo Contratante, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.
- 3.4.3. O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do artigo 65, parágrafo 8º, da Lei Federal nº 8.666/93, dispensada a análise prévia pela Procuradoria Geral do Estado.
- 3.5. A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.
- 3.6. As revisões e reajustes a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual com base no art. 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, ou com o encerramento do contrato.
- 3.7. No caso de prorrogação deste contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da contratada ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

4. CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 4.1. Os pagamentos serão efetuados até o 10º (décimo) dia útil após a apresentação das faturas, havendo aceite por parte do ente fiscalizador.
- 4.2. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	369
Ass.	

$$V.M = V.F \times \frac{12}{ND} \times \frac{ND}{100}$$

100 360

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

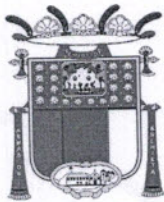
- 4.3. Especificamente para este Edital e seus contratos derivados, somente serão objeto de faturamento produtos e serviços fornecidos mediante Solicitação de atendimento específica emitida pelo ente fiscalizador. Um modelo desta Solicitação de atendimento encontra-se no Anexo XIV do edital do Pregão Eletrônico nº 11/2014 - PRODEST.
- 4.4. Todas as faturas deverão apresentar nível de detalhamento que permita a conferência clara e objetiva dos itens faturados. Os itens de faturamento devem necessariamente coincidir com os itens constantes neste edital, tanto em nomenclatura quanto em unidades e quantidades de faturamento.
- 4.5. Também devem ser observados os valores (em Reais) dos itens faturados, os quais dever corresponder aos que constam da proposta vencedora.
- 4.6. Cópia da respectiva Solicitação de atendimento deverá ser anexada à fatura entregue, facilitando dessa forma a fiscalização do objeto.
- 4.7. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para seu pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção para o contratante;
- 4.8. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente o estabelecido na Lei Federal nº 4.320/64.
- 4.9. Para efeitos de faturamento e consequente pagamento dos serviços prestados, será considerado um Fator de Desempenho associado ao cumprimento dos Níveis de Serviço especificados neste lote. Dessa forma, antes da emissão da fatura, deve o contratado considerar a aplicação dos fatores de desempenho de maneira proativa e assim evitar estornos de faturamento, visto que a aplicação dos Fatores de Desempenho será objeto de fiscalização. Os respectivos Fatores de Desempenho deverão ser aplicados aos itens faturados, e não sobre o montante total, de maneira a não caracterizar incidências indevidas dos fatores sobre o total faturado. Dessa forma, segue fórmula geral de fator de desempenho, válida para o fornecimento de qualquer dos itens de todos os lotes:

$$V.P.[i] = V.F.[i] \times [1 - (0,05 \times I)]$$

Onde:

V.P.[i] = Valor a ser pago por item 'i' que conste na Solicitação de atendimento

V.F.[i] = Valor a ser faturado por item 'i' que conste na Solicitação de atendimento



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	370
Ass.	

I = Indicador de cumprimento de Nível de Serviço, podendo admitir os valores '0' (Nível de serviço cumprido) ou '1' (Nível de serviço não cumprido)

5. CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 5.1. O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de 12 (doze) meses.
- 5.1.1. A prorrogação poderá ser admitida nos termos do artigo 57, da Lei Federal nº 8.666/93, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria da Câmara Municipal de Anchieta.
- 5.1.2. Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II, artigo 57, da Lei Federal nº 8666/93, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 6.1. Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este Contrato correrão no Elemento de despesa nº 33903900000 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica, do orçamento do CMA para o exercício de 2015.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 7.1. A contratada garante a execução deste contrato, na modalidade de seguro garantia, como definidas no art. 56, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, no valor de R\$ 4.098,50 (quatro mil, noventa e oito reais e cinquenta centavos), equivalentes a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, com validade até 30 (trinta) dias após a data prevista para seu vencimento, tudo através do documento, que torna-se parte integrante do presente ajuste.

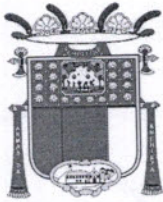
Parágrafo Primeiro. Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos quantitativos, dentre outras hipóteses previstas em lei e neste contrato, competirá à Contratada a oferta de nova garantia de execução de contrato, readequada ao preço contratual atualizado.

Parágrafo Segundo. O Contratante restituirá ou liberará a garantia prestada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o término da execução do contrato, de acordo com o art. 56, § 4º da Lei Federal nº 8.666/93.

8. CLÁUSULA OITAVA - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1. DA CONTRATADA

- 8.1.1. Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado

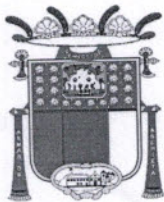


Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº.	2015/14
FLS:	371
Ass.	<i>[Signature]</i>

- ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso;
- 8.1.2. Fornecer ao contratante a relação nominal de profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso as suas dependências seja autorizado pela gerente do contrato/responsável ou indicado por este;
- 8.1.3. Apresentar seus profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas;
- 8.1.4. Indicar um representante e formalizá-lo como responsável pela coordenação, fiscalização e orientação visando o bom andamento dos serviços, mantendo sempre regime de entendimento com o contratante;
- 8.1.5. Acatar os dispositivos normativos internos do contratante;
- 8.1.6. Responsabilizar-se, perante o contratante e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais, ficando obrigada a promover o devido ressarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela área fiscalizadora, sob pena de ter o valor apurado descontado na fatura do mês subsequente, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis;
- 8.1.7. Responsabilizar-se, perante o contratante e/ou terceiros, pela cobertura os riscos de acidentes de trabalho de seus profissionais, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto;
- 8.1.8. Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;
- 8.1.9. Responsabilizar-se pelos eventuais danos, dolosos ou culposos, ocasionados pelo uso da permissão de acesso às dependências do contratante, cujo quantum será apurado à época dos fatos, para desconto em fatura vincenda, assegurados os direitos ao contraditório e a ampla defesa;
- 8.1.10. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 8.1.11. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 8.1.12. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado;
- 8.1.13. Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando, quando solicitado pela área fiscalizadora, documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento;



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº.	2015/14
FLS:	372
Ass.	

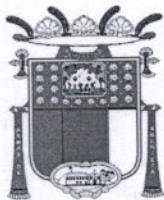
- 8.1.14. Prestar serviços através de profissionais capacitados de acordo com as especificidades mencionadas no item de habilitação para o Lote 2 – anexo XVII do edital do Pregão Eletrônico nº 11/2014 - PRODEST;
- 8.1.15. Observar e executar os serviços de acordo com as especificações do Anexo II do edital do Pregão Eletrônico nº 11/2014 - PRODEST.

8.2. DO CONTRATANTE

- 8.2.1. Disponibilizar à contratada, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao correto fornecimento do objeto contratado;
- 8.2.2. Pagar regularmente à contratada o preço estabelecido no contrato, se preenchidos os requisitos técnicos e legais;
- 8.2.3. Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela contratada, efetuando os registros das ocorrências constatadas;
- 8.2.4. Notificar a contratada, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução do objeto;
- 8.2.5. Informar à contratada, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas;
- 8.2.6. Assegurar o acesso dos profissionais da contratada, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar as tarefas.

9. CLÁUSULA NONA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 9.1. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:
- 9.1.1. Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
- 9.1.2. Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do objeto;
- 9.1.3. A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no item 21.2 deste edital e na Lei Federal nº. 8.666/93;
- 9.2. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:
- 9.2.1. Advertência registrada;
- 9.2.2. Multa compensatória por perdas e danos, no montante de 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo contratado;
- 9.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal de Anchieta/ES, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- 9.2.4. Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Municipal de Anchieta/ES, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	373
Ass.	

em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

- 9.2.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea 9.2.3.

§ 1º. As sanções previstas nas alíneas 9.2.1, 9.2.3, 9.2.4 e 9.2.5 deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea 9.2.2).

§ 2º. Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas 9.2.3, 9.2.4 e 9.2.5, a Direção Administrativa submeterá sua decisão ao Presidente da Câmara Municipal de Anchieta/ES, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.

- 9.3. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

- 9.3.1. Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, à entidade promotora do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;

- 9.3.2. A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

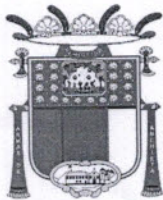
- 9.3.3. O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do artigo 110 da Lei Federal nº 8.666/93;

- 9.3.4. O licitante contratado comunicará à entidade promotora do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

- 9.3.5. Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, à entidade promotora do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei Federal nº 8.666/93;

- 9.3.6. O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Procuradoria da Câmara Municipal de Anchieta.

- 9.4. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	374
Ass.	

- 9.4.1. Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;
- 9.4.2. Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada.
- 9.5. Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO

- 10.1. A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos artigos 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS ADITAMENTOS

- 11.1. O presente contrato poderá ser aditado, nas hipóteses previstas em Lei, após manifestação formal da Procuradoria da Câmara Municipal de Anchieta.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS RECURSOS

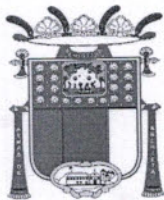
- 12.1. Os recursos, a representação e o pedido de reconsideração serão acolhidos nos termos do art. 109, da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

- 13.1. A Direção Administrativa designará formalmente o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.
- 13.2. O recebimento do serviço ocorrerá conforme previsto no anexo II do Edital de Pregão Eletrônico nº 011/2014 - PRODEST.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

- 14.1. Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto a Sra. Simone Guarnier Destefani, brasileira, gerente de desenvolvimento de novos negócios, CPF nº 046.684.417-40.



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	375
Ass.	

15. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO

- 15.1. Fica estabelecido o Foro de Anchieta, Comarca do Estado do Espírito Santo para dirimir quaisquer dúvidas oriundas direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E assim, por estarem justos e acordados, assinam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor, para que produza seus efeitos legais.

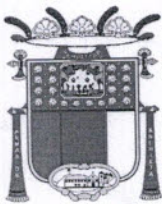
Anchieta/ES, 27 de agosto de 2015.

CONTRATANTE

Presidente da Câmara Municipal de Anchieta

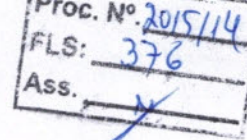
CONTRATADA

MINDWORKS INFORMÁTICA LTDA
Niasse Borja
MINDWORKS INFORMÁTICA
DIRETOR



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



ANEXO II

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS LOTE 2 - SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SOB DEMANDA NA PLATAFORMA MICROSOFT

1. OBJETO

Este anexo trata das especificações técnicas e das condições MÍNIMAS necessárias para **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SOB DEMANDA NA PLATAFORMA MICROSOFT** englobando seguintes contextos:

- Consultoria de suporte para especificação de projetos;
- Suporte para execução de projetos;
- Operação assistida e documentação;
- Manutenções preventivas, corretivas e evolutivas;

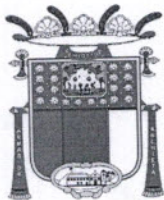
Abaixo segue o detalhamento de cada uma das modalidades acima enumeradas. Tais dados são de referência da Microsoft para o mês de Novembro de 2012. Deve-se considerar, portanto, que todos os itens abaixo deverão obrigatoriamente constar no REGISTRO DE PREÇOS. Caso haja alguma alteração dos dados e informações que compõem este Edital, durante o processo licitatório, durante a vigência do registro de preços ou mesmo durante a vigência dos contratos derivados deste registro, o licitante vencedor será responsável pelo fornecimento de serviços com características equivalentes aos especificados, pelos valores originalmente registrados e contratados.

2. CONSULTORIA DE SUPORTE PARA ESPECIFICAÇÃO DE PROJETOS

- 2.1. A prestação dos serviços de consultoria de suporte para a especificação de projetos visa apoiar a equipe da contratante na elaboração de planos de projeto de implantação de novos serviços baseados na plataforma de produtos Microsoft, produtos estes já pré-existent no ambiente do contratante ou adquiridos via este Registro de Preços.
- 2.2. A execução destes serviços deverá gerar subsídios para que o contratante estabeleça planos de projetos visando a implantação dos objetivos pretendidos. Dentre os produtos a serem entregues a partir da prestação desta consultoria, citam-se: planos preliminares de projetos, detalhamento de escopo, especificação e dimensionamento de produtos e serviços, configurações, arquitetura de serviços, diagramas, estimativas de valores, restrições, prazos e demais variáveis pertinentes ao objetivo pretendido.
- 2.3. Este tipo de serviço será prestado somente em horário comercial (classificado portanto como NÃO EMERGENCIAL).

3. SUPORTE PARA EXECUÇÃO DE PROJETOS

- 3.1. A prestação dos serviços de suporte para execução de projetos visa fornecer suporte operacional para a equipe de tecnologia da informação da contratante, tendo como objetivo a execução de atividades relacionadas à plataforma



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº. 2013/14
FLS: 377
Ass.

Microsoft no que tange à implantação de projetos de novos serviços, projetos estes derivados ou não do item 2 (anterior).

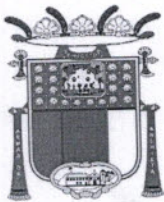
- 3.2. A utilização dos serviços de suporte para execução de projetos deverá estar vinculada a projetos que envolvam a implantação de algum novo serviço que utilize a plataforma Microsoft, projetos estes derivados ou não do item 2 (anterior).
- 3.3. Este tipo de serviço será prestado somente em horário comercial (classificado, portanto como NÃO EMERGENCIAL).

4. OPERAÇÃO ASSISTIDA E DOCUMENTAÇÃO

- 4.1. A prestação dos serviços de operação assistida e documentação visa apoiar os profissionais da contratante na execução temporária de rotinas operacionais, visando a estabilização de produtos de projetos após processos de implantação, bem como o repasse de conhecimento e geração de documentação.
- 4.2. Será objeto de operação assistida serviço derivado ou não dos itens 2 ou 3 (anteriores), desde que o objeto da operação assistida seja da plataforma Microsoft.
- 4.3. A operação assistida sempre será acompanhada por profissional da contratante, com o objetivo de absorção do conhecimento operacional para uso posterior.
- 4.4. A documentação deverá conter minúcias de operação do serviço e eventualmente *As-Built* de configuração do objeto da Operação Assistida, visando criar condições para que o operador da contratante não necessite de reincidências dos serviços de operação assistida para o contexto em questão. Esta documentação será objeto de avaliação e aceite por parte do profissional da contratante envolvido na Operação Assistida, o qual constatará a suficiência da documentação para o desempenho das atividades.
- 4.5. Este tipo de serviço será prestado somente em horário comercial (classificado, portanto como NÃO EMERGENCIAL).

5. MANUTENÇÕES PERVENTIVAS, CORRETIVAS E EVOLUTIVAS

- 5.1. A prestação de serviços de manutenção caracterizar-se-á segundo os seguintes critérios:
 - 5.1.1. MANUTENÇÃO PREVENTIVA: será realizada em serviço plenamente funcional, mas que eventualmente seja foco de recomendação de ajustes por parte do fabricante ou parte de um plano de manutenção preventiva pré-concebido ou agendado. Sempre será de característica NÃO EMERGENCIAL.
 - 5.1.2. MANUTENÇÃO CORRETIVA: será caracterizada pela intervenção de profissional da contratada para o reestabelecimento de funcionalidades normais de serviços da plataforma Microsoft que apresentem falha ou mesmo interrupção em seu funcionamento. Sua característica será eminentemente EMERGENCIAL, tendo em vista que quando acionada há comprometimento de nível de serviço.



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº. 2015/14
FLS: 378
Ass.

5.1.3. MANUTENÇÃO EVOLUTIVA: será caracterizada pela prestação de serviços de manutenção eminentemente NÃO EMERGENCIAL, que visem nova configuração ou adição de recursos e/ou funcionalidades a determinado serviço da plataforma Microsoft.

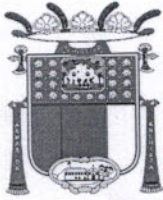
6. FORMA DE EXECUÇÃO

- 6.1. A prestação dos serviços de manutenção será autorizada por meio de contrato, cujo modelo consta no anexo XI do edital.
- 6.2. Os serviços prestados através deste contrato serão faturados pelo contratado somente tendo como base o quantitativo de horas efetivamente consumidas pelo contratante. Essas horas poderão ser usadas em atendimentos remotos ou locais as quais serão demandadas através de Solicitações de Atendimento específicas geradas segundo a conveniência do contratante. Os serviços serão cobrados por hora e serão deduzidos do número total de horas contratado.
- 6.3. Será faturado pelo licitante vencedor e pago pelo contratante somente o quantitativo de horas efetivamente consumidas pelos atendimentos durante o mês de referência.
- 6.4. As Solicitações de Atendimento serão reguladas segundo as regras abaixo:
- 6.4.1. Níveis de Serviço: para efeito da prestação dos serviços especificados neste Edital, a contratante considerará os seguintes níveis de serviço:

TIPO	TEMPO DE ATENDIMENTO*	CONSIDERAÇÕES
EMERGENCIAL	MÁXIMO DE 2 HORAS CORRIDAS A PARTIR DO REGISTRO DA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO	Um serviço será considerado emergencial quando algum fator acarretar paralisação de serviços de TI ou de processos de negócio do contratante, ou mesmo quando a equipe do contratante detectar falha, problema iminente ou necessidade imediata de suporte relativos qualquer de seus serviços na plataforma Microsoft.
NÃO EMERGENCIAL	MÁXIMO DE 24 HORAS CORRIDAS A PARTIR DO REGISTRO DA SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO	Um serviço será considerado não emergencial quando sua execução não imediata não acarretar paralisações de serviços de TI ou de processos de negócio do contratante, ou mesmo quando a equipe do contratante o classificar como tal.

**TEMPO DE ATENDIMENTO: tempo decorrido entre a emissão/registro da Solicitação de Atendimento e o efetivo início do atendimento (local ou remoto), este último representando o início do processo de solução do objeto da Solicitação de Atendimento.*

TEMPO DE SOLUÇÃO: tempo decorrido entre o início do atendimento e o encerramento da Solicitação de Atendimento por parte da contratada.

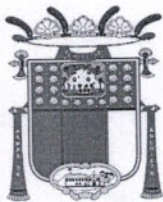


Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	379
Ass.	

- 6.4.2. Seguem demais especificações para a prestação eficiente e eficaz dos serviços contratados:
- 6.4.2.1. No ato do registro da solicitação de atendimento, o contratante informará se tratar de serviço EMERGENCIAL ou NÃO EMERGENCIAL, conforme avaliação da equipe de profissionais responsável pela solicitação.
 - 6.4.2.2. Os serviços EMERGENCIAIS serão prestados a qualquer momento (regime 24 x 7), visando garantir a continuidade dos serviços de TI do contratante.
 - 6.4.2.3. Os serviços NÃO EMERGENCIAIS serão prestados em horário comercial do contratante.
 - 6.4.2.4. Os serviços deverão ser prestados de maneira a estabelecer o funcionamento normal da infraestrutura de TI do contratante no menor tempo possível, sendo a contratada obrigada a manter quantitativo de pessoas e recursos condizentes com a natureza do serviço demandado.
 - 6.4.2.5. As atividades programadas (NÃO EMERGENCIAIS, portanto) que possam interferir negativamente no ambiente de TI, provocando paralisações, deverão ser executadas preferencialmente fora do horário comercial, devendo a programação ser submetida à aprovação da equipe técnica do contratante.
 - 6.4.2.6. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados, desde que aceitas pelo contratante mediante justificativas apresentadas pelo contratado, quando estas revelarem a necessidade de dilatação do prazo.
- 6.5. Métodos de solicitação e de prestação de serviços:
- 6.5.1. As Solicitações de Atendimento serão reguladas segundo as regras abaixo:
 - 6.5.1.1. Deverá ser possível a abertura de chamado técnico (Solicitações de Atendimento) via ferramenta WEB, telefone (fixo ou celular), e-mail ou mesmo solicitação por escrito. O detalhamento dos métodos segue abaixo.
 - 6.5.1.2. O registro via ferramenta WEB será a principal forma de abertura de chamados (Solicitações de Atendimento) e de relacionamento técnico entre o contratante e a contratada. A empresa contratada deverá disponibilizar funcionalidade de internet para registro de chamados (Solicitações de Atendimento), devendo esta ferramenta ser capaz de gerenciar todo o ciclo de atendimento, desde a solicitação até o encerramento do atendimento. Alternativamente, a empresa atenderá a Solicitações de Atendimento através de e-mail, devendo a contratada gerenciar a troca de e-mails de forma a permitir o acompanhamento de todo o ciclo de atendimento. A empresa contratada deverá responsabilizar-se e permitir o



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	380
Ass.	X

registro de todos os fatos e dados a partir do recebimento das Solicitações de Atendimento nesta ferramenta WEB, de maneira a evidenciar as variáveis para atendimento e posterior faturamento dos serviços. Um modelo de referência para efetuar tais solicitações está disponível no Anexo XIV do Edital.

6.5.1.3. A empresa contratada disponibilizará atendimento através de telefone (ligação 0800 ou fixo e celular locais), inclusive fora do horário comercial, de forma a garantir atendimento segundo os níveis de serviços especificados neste Edital. A contratada deverá registrar e gerenciar o atendimento telefônico de forma a permitir o acompanhamento de todo o ciclo de atendimento na ferramenta WEB, desde a solicitação de Atendimento até o encerramento do atendimento. O atendimento telefônico será utilizado quando o uso da funcionalidade descrita no item anterior (via ferramenta WEB) comprometer de alguma maneira o nível de serviço acordado ou quando tratar-se de necessidade EMERGENCIAL. Esta maneira de Solicitação de Atendimento deverá ser considerada EXCEÇÃO.

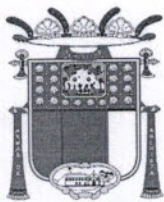
6.5.1.4. As solicitações de atendimento deverão ser classificadas de acordo com o estabelecido no

Acordo de Nível de Serviço descrito acima, ou seja, EMERGENCIAL ou NÃO EMERGENCIAL. Os atributos mínimos de uma solicitação são a data/hora da solicitação, a classificação (emergencial/não emergencial), descrição da solicitação, descrição do atendimento e data/hora de encerramento do atendimento.

6.5.1.5. Os serviços ora especificados serão prestados de forma remota ou presencial, conforme estabelecido abaixo. O atendimento às solicitações será preferencialmente prestado de maneira presencial:

6.5.1.5.1. Suporte presencial: os serviços de suporte presencial serão prestados por meio de especialista em procedimentos alinhados ao escopo da solicitação correspondente; ao final do serviço será apresentado um relatório contendo escopo e prazo de realização do serviço, bem como as ações tomadas para concluir o atendimento.

6.5.1.5.2. Suporte remoto: os serviços de suporte remoto serão prestados por meio de um especialista em procedimentos alinhados ao escopo da solicitação correspondente, este suporte será operacionalizado através do acesso do profissional da contratada à rede corporativa da contratante através de mecanismo a ser disponibilizado pelo contratante, ou mesmo por instruções encaminhadas por e-mail ou via telefone, se o caso permitir; caso o contratante não disponha de recursos para prover acesso remoto e o suporte via telefone ou e-mail se demonstre inviável (por complexidade ou mesmo comprometimento do tempo de solução), suporte presencial deverá ser imediatamente considerado;



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº.	2015/14
FLS:	381
Ass.	

6.5.1.5.3. A contratada não poderá recusar o Atendimento Presencial se assim requerer a contratante;

6.5.1.5.4. Ao final do serviço será apresentado um relatório contendo escopo e prazo de realização do serviço, bem como as ações tomadas para concluir o atendimento.

6.6. Método de controle dos serviços

6.6.1. A contabilização das horas de serviço despendidas em atividades programadas ou emergenciais será regida segundo a tabela abaixo:

TIPO	HORA TRABALHADA	HORA CONTABILIZADA
Dias Úteis (08:00 – 17:59)	1	1
Dias Úteis (18:00 – 23:59)	1	1
Sábados (08:00 – 23:59)	1	1
Dias Úteis e Sábados (00:00 – 08:00), Domingos e Feriados	1	1

6.6.2. A contratada deverá credenciar um gerente de conta que, em parceria com a contratante, zelará para o controle físico e financeiro da execução dos serviços de forma a evitar instabilidades na execução do contrato.

6.6.3. A contratada deverá encaminhar ao contratante relatório técnico de execução de serviços, devendo constar deste relatório no mínimo as seguintes informações:

6.6.3.1. Data/hora da solicitação;

6.6.3.2. Nome do solicitante;

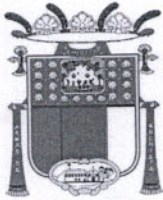
6.6.3.3. Data/hora do início do atendimento;

6.6.3.4. Descrição da solicitação;

6.6.3.5. Descrição das atividades desempenhadas, de forma a permitir confronto entre o Atendimento Previsto e Atendimento Realizado;

6.6.3.6. Data/hora de encerramento do atendimento;

6.6.3.7. Quantidade efetiva de horas técnicas despendidas no atendimento. Este parâmetro será a base do faturamento dos serviços, devendo ser obtido a partir da diferença entre “Data/hora do início do atendimento” e “Data/hora de encerramento do atendimento”. Não deverão ser contabilizadas horas consumidas com: preenchimento de relatório, deslocamentos, almoço, lanche ou qualquer outro procedimento não relacionado diretamente aos serviços. Será de responsabilidade da contratada o efetivo controle da contabilização das horas técnicas, especificamente no que se refere à serviços prestados em horários comerciais que



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
PLS:	382
Ass.	

avancem para horários não comerciais (tabela da página imediatamente anterior).

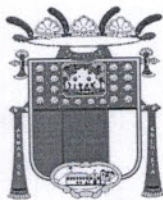
- 6.6.4. Este relatório deverá ser encaminhado o contratante quando do faturamento dos serviços, de forma a servir de referência para a fiscalização.
- 6.6.5. Somente serão considerados válidos e passíveis de faturamento os serviços devidamente registrados no relatório acima citado e validados por profissionais da equipe do contratante.
- 6.6.6. O valor a ser faturado será o correspondente ao somatório de "Quantidade efetiva de horas técnicas despendidas no atendimento" constante no relatório de serviços.
- 6.6.7. Se o atendimento for finalizado dentro da 1ª(primeira) fração de hora, será considerada 1(uma) hora inteira.
- 6.6.8. Para atendimentos presenciais realizados fora da Grande Vitória, não haverá diferenciação na contabilização de horas ou adição de fatores de deslocamento. Serão consideradas apenas as horas trabalhadas, tendo em vista estimativa de serviços a serem realizados fora da Grande Vitória ser pouco representativa no montante global (majoritariamente na Grande Vitória).

7. PRAZOS DE FORNECIMENTO

- 7.1. Os serviços adquiridos através de contrato vinculado a este Edital deverão ser iniciados de acordo com o previsto no item anterior, que trata da operacionalização dos serviços.
- 7.2. Preferencialmente as solicitações de atendimento, conforme anexo XIV do edital, serão entregues em mãos ao representante da contratada, que reconhecerá o recebimento a partir de registro em segunda via (do contratante).
- 7.3. Em casos excepcionais as solicitações de atendimento serão encaminhadas via serviço postal com serviço de aviso de recebimento agregado, ou por meio eletrônico. Caso utilizado meio eletrônico, deverão ser consideradas a data e hora de envio da solicitação de atendimento. Também poderá ser utilizado o meio telefônico, conforme previsto anteriormente.

8. RECEBIMENTO DO OBJETO

- 8.1. O recebimento do objeto – serviço de suporte técnico – será feito a partir de Termo de Aceite específico referenciando a Solicitação de atendimento relacionada ao serviço prestado.
- 8.2. Também será necessário para o efetivo recebimento do objeto a emissão de relatórios detalhados acerca dos serviços prestados, e quando for o caso, documentação técnica (planos de projeto, documentação de operação assistida, etc.) pertinente e validada pelo solicitante.



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	383
Ass.	X

9. ESTIMATIVA DE QUANTIDADES

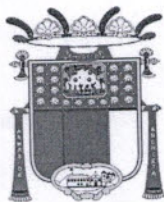
- 9.1. Os quantitativos máximos estimados por cada órgão ou entidade participante deste Registro de Preços estão registrados no Anexo XIX do edital.
- 9.2. Quantitativo mínimo: mínimo de 80 horas (é o mínimo constante do Mapa Estimativo emitido pelo sistema SIGA).
- 9.3. A adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos e entidades que não tenham participado do certame dependerá, além de autorização da entidade gerenciadora, de aceitação pelo particular, observados, ainda, os seguintes critérios:
- a. Ao órgão ou entidade que não tenha participado do certame fica vedada a fixação de suas respectivas quantidades em montante superior a cem por cento do quantitativo de cada item estabelecido no Anexo V;
 - b. O quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder ao quádruplo do quantitativo de cada item estabelecido no Anexo V, independente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem;
 - c. Não será admitida a adesão de órgãos ou entidades que não tenham participado do certame na hipótese de risco de prejuízos para as obrigações anteriormente assumidas, o que será aferido pelo órgão gerenciador mediante decisão fundamentada.
- 9.4. A existência de preços registrados não obrigará a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica ou a contratação direta para a aquisição pretendida nas hipóteses previstas na Lei Federal nº. 8.666/93, mediante fundamentação, assegurando-se ao beneficiário do registro a preferência de contratação em igualdade de condições.

10. COTAÇÃO MÍNIMA

- 10.1. Somente serão aceitas propostas que cotarem integralmente o quantitativo máximo estimado para todos os itens do lote (conforme anexo V), sendo registrado apenas o preço do licitante declarado vencedor, sem prejuízo da possibilidade de convocação dos classificados subsequentes, se a contratação com o originalmente vencedor fracassar, desde que suas propostas se apresentem vantajosas à administração.

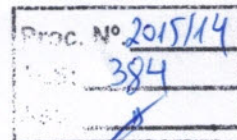
11. FORMA DE PAGAMENTO

- 11.1. O pagamento será efetuado à contratada mediante o cumprimento das condições expostas no item “das condições de faturamento e pagamento” da minuta de contrato que consta no anexo XI deste edital.



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Constituem obrigações da contratada todos os itens elencados no item “das responsabilidades das partes” da minuta de contrato que consta no anexo XI do edital, bem como os itens enumerados abaixo.

12.2. A composição de preços Homem-Hora deverá contemplar uma ponderação de custos de todos os profissionais envolvidos, direta ou indiretamente, na prestação dos serviços. O valor Homem-Hora será único, qualquer que seja o perfil profissional alocado para determinado atendimento.

12.3. Permanecer em conformidade, durante todo o período do contrato, com a qualificação técnica mínima exigida neste anexo;

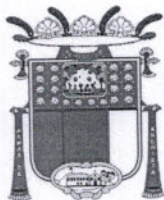
12.4. Executar com exatidão a entrega do objeto contratado, sob pena de responsabilidade e sanções administrativas.

12.5. Manter, por seus representantes ou prepostos, sigilo quanto aos trabalhos executados e elementos utilizados.

12.6. Manter, durante a execução do contrato, em observância às obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de participação no edital contratação.

12.7. Fornecer, sempre que houver atualização de versão ou da lista de produtos, a relação atualizada das alterações ocorridas nas novas versões dos produtos do fabricante do software.

12.8. Comprovar, mediante declaração ou certificado válido, emitida pela Microsoft, que a contratada é pelo menos Microsoft Certified Partner Silver com validade mínima referente ao exercício anterior ao ano de assinatura do contrato, nas seguintes especialidades: Application Development, Data Platform, Collaboration and Content, Communications, Messaging, Project and Portfolio Management, Dispositivos e Implementação, Identidade e Acesso, Management and Virtualization, Server Platform. No caso de a declaração referir-se ao exercício anterior, deverá estar explícito que a contratada encontra-se em processo de manutenção da(s) competência(s) relatada(s), visando manter qualificação técnica mínima. Tal exigência se faz necessária mediante o fato de “As competências silver da Microsoft ajudam a sua empresa (a contratada, no caso) a demonstrar especialização, alinhando-se às necessidades dos clientes e tornando as certificações mais reconhecíveis para futuros clientes.” [SIC] fonte - <https://partner.microsoft.com/brasil/40011586>. Ou seja, a declaração de que a contratada é parte integrante da rede de parceiros do fabricante garantirá respaldo técnico do fabricante para uma efetiva prestação de serviços.



Câmara Municipal de Anchieta

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Proc. Nº	2015/14
FLS:	385
Ass.	<i>[assinatura]</i>

ANEXO XIV

MODELO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO PARA SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO SOB DEMANDA NA PLATAFORMA MICROSOFT *

*A ser usado caso o sistema de abertura de chamado esteja indisponível.

MODELO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO – LOTE 2		
Órgão:	_____	
Contrato Administrativo Nº:	_____	
Solicitação de Atendimento Nº:	_____	
Data / Hora de Registro da Notificação:	_____	
OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO		
Descrição do Objeto:	_____	
Justificativa:	_____	
Endereço de Atendimento:	_____	
Nome do Responsável:	_____	
ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS		
Descrição da Atividade	Produto / Artefato Entregue	Emergencial/Não Emergencial
Vitória, ____ de ____ de ____		
Assinatura e Carimbo do Órgão/Entidade Contratante		