



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo n. 116.375/11

CONTRATO N. 2013/059.0

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS DEPUTADOS E A NDDIGITAL S/A SOFTWARE, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO AO SOFTWARE *N-BILLING*.

Aos vinte e dois dias do mês de julho de dois mil e treze, a CÂMARA DOS DEPUTADOS, situada na Praça dos Três Poderes, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n. 00.530.352/0001-59, daqui por diante denominada CONTRATANTE, e neste ato representada por seu Diretor-Geral, o senhor SÉRGIO SAMPAIO CONTREIRAS DE ALMEIDA brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília - DF, e a NDDIGITAL S/A. - SOFTWARE, situada na Rua Walmor Ribeiro, 431, Lages - SC, inscrita no CNPJ sob o n. 06.255.692/0001-03, daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seu Diretor-Presidente, o senhor VALMIR MARCOS TORTELLI, brasileiro, divorciado, residente e domiciliado em Lages - SC, perante as testemunhas que este subscrevem, acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo em referência, com a Lei n. 8.666, de 21/6/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, em especial com o inciso I do seu artigo 25, e com o Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado simplesmente REGULAMENTO, em especial com o Inciso I do seu artigo 21, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de atualização tecnológica e suporte técnico ao software *n-billing*, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as especificações, quantidades e demais exigências e condições definidas no Anexo n. 1e 2 do presente instrumento, na proposta da CONTRATADA e no processo em referência.

Parágrafo primeiro – Faz parte integrante do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a Proposta da CONTRATADA, datada de 1/11/12;
- Certidão de Exclusividade da ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE (ABES) – datada de 9/11/12;

Parágrafo segundo – A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por



CÂMARA DOS DEPUTADOS

cento) do valor decorrente do presente Contrato, em razão de inclusão ou exclusão de componentes do objeto, sem modificação de preços e demais condições constantes de sua proposta, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

Parágrafo terceiro - As supressões além do limite referido no parágrafo anterior são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o inciso II do parágrafo 2º do artigo 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O objeto deste Contrato deverá obedecer rigorosamente às especificações técnicas descritas no Anexo n. 1 deste Contrato, no processo em referência e na proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO SUPORTE TÉCNICO

A execução dos serviços deverá obedecer aos prazos e às demais condições estabelecidas no Anexo n. 2 a este Contrato.

Parágrafo primeiro - São as seguintes as atividades previstas para os serviços de Suporte Técnico Padrão:

- a) Atender solicitações para prestar informações e orientações necessárias à utilização e ao perfeito funcionamento do software.
- b) Atender solicitações de serviço de manutenção relacionadas a problemas e erros apresentados, fornecendo as informações ou correções necessárias ao restabelecimento da normalidade.

Parágrafo segundo – O objeto contratual será recebido definitivamente se em perfeitas condições e conforme a proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA aquelas enunciadas na proposta da CONTRATADA e no presente Instrumento, além daquelas instruídas em caráter complementar pelo órgão responsável, quanto à execução e ao horário de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nos prédios administrativos da CONTRATANTE.

Parágrafo primeiro – Todas as obrigações trabalhistas, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão-de-obra utilizada para os fins estabelecidos no presente Contrato.

Parágrafo segundo – A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como Correclamada.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo terceiro – A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, a Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (CND), a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

Parágrafo quarto – A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada no parágrafo anterior, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI, correspondente ao artigo 126 do REGULAMENTO.

Parágrafo quinto – A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no momento da contratação.

CLÁUSULA QUINTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, execução insatisfatória dos serviços, omissões ou outras faltas, não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes poderão ser impostas à CONTRATADA as multas e demais sanções previstas nesta Cláusula e no Anexo n. 3 deste Contrato.

Parágrafo primeiro – Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

Parágrafo segundo – As sanções serão aplicadas com observância aos princípios da ampla defesa e do contraditório.

Parágrafo terceiro – A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros.

Parágrafo quarto – Pelo descumprimento de outras obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no art. 87 da LEI, de 1993, a saber:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a Câmara dos Deputados; e
- 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, nos termos da lei.

Parágrafo quinto – Ocorrendo atraso injustificado ou com justificativa não aceita pela CONTRATANTE para dar início à execução dos serviços, à CONTRATADA será imposta multa calculada sobre o valor desta contratação, de acordo com a seguinte tabela:



CÂMARA DOS DEPUTADOS

DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA	DIAS DE ATRASO	ÍNDICE DE MULTA
1	0,1%	15	2,0%	29	5,7%
2	0,2%	16	2,2%	30	6,0%
3	0,3%	17	2,4%	31	6,4%
4	0,4%	18	2,6%	32	6,8%
5	0,5%	19	2,8%	33	7,2%
6	0,6%	20	3,0%	34	7,6%
7	0,7%	21	3,3%	35	8,0%
8	0,8%	22	3,6%	36	8,4%
9	0,9%	23	3,9%	37	8,8%
10	1,0%	24	4,2%	38	9,2%
11	1,2%	25	4,5%	39	9,6%
12	1,4%	26	4,8%	40	10,0%
13	1,6%	27	5,1%		
14	1,8%	28	5,4%		

Parágrafo sexto – Não será aplicada multa de valor igual ou inferior a 10% da quantia definida na Portaria n. 75, de 22 de março de 2012, do Ministério da Fazenda, ou em norma que vier a substituí-la, para inscrição de débito na Dívida Ativa da União.

Parágrafo sétimo – Não se aplica o disposto no parágrafo anterior, quando verificada, num período de 60 (sessenta) dias, a ocorrência de multas que somadas ultrapassem o valor fixado para inscrição em Dívida Ativa da União.

Parágrafo oitavo – Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a execução dos serviços, além da multa prevista, poderá, a critério da CONTRATANTE, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

Parágrafo nono – A CONTRATADA será também considerada em atraso se prestar os serviços em desacordo com as especificações e não corrigir as inconsistências apresentadas dentro do período remanescente do prazo de execução.

Parágrafo décimo – Se a CONTRATADA, a qualquer tempo, deixar de executar os serviços ficará sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço não realizado, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

Parágrafo décimo primeiro – Os valores relativos a multas aplicadas e a danos e prejuízos eventualmente causados serão descontados dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE ou recolhidos pela CONTRATADA à Coordenação de Movimentação Financeira, dentro de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação por carta, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo décimo segundo – Poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e o disposto no parágrafo anterior e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com a tabela constante do Anexo n. 3 a este instrumento.

CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO E DO PAGAMENTO

O preço total estimado do presente Contrato é de R\$ 129.190,00 (cento e vinte e nove mil, cento e noventa reais), considerando-se os preços unitários constantes da proposta da CONTRATADA, assim discriminados:

- 1) R\$ 94.000,00 (noventa e quatro mil reais), em caráter global:
 - Garantia de atualização de licenças do software *n- Billing* – R\$ 65.800,00;
 - Suporte técnico padrão - R\$ 28.200,00;
- 2) R\$ 35.190,00 (Trinta e cinco mil, cento e noventa reais), em caráter estimativo, sob demanda:
 - Serviço de desenvolvimento de novas funcionalidades – R\$ 21.600,00;
 - Suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI não cobertos pelo suporte técnico padrão e despesas com transporte e hospedagem:
 - Diária de suporte técnico presencial – R\$ 6.840,00;
 - Despesas com transporte – R\$ 2.700,00;
 - Despesas com hospedagem – pernoite – R\$ 4.050,00.

Parágrafo primeiro – O pagamento dos serviços de atualização tecnológica, suporte técnico padrão e desenvolvimento de novas funcionalidades executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela CONTRATANTE será efetuado:

- a) Em parcelas mensais, para os serviços de atualização tecnológica e suporte técnico padrão;
- b) Por hora, para os serviços de implementação de novas funcionalidades;
- c) São previstas 180 horas que serão pagas sob demanda, quando efetivamente utilizadas;
- d) Para o pagamento do serviço de desenvolvimento de novas funcionalidades, a CONTRATADA deverá gerar e encaminhar relatório dos serviços executados e a quantidade de horas trabalhadas na execução do serviço, anexando toda a documentação produzida na condução dos trabalhos;
- e) Em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de entrega do relatório descrito no item anterior, o órgão responsável proverá o aceite, ou indicará as correções a serem efetuadas no aplicativo ou nos documentos apresentados, que deverá ser executado no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da indicação das correções, sem ônus adicionais.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo segundo– O pagamento dos serviços de suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela CONTRATANTE será realizado pela composição dos subitens 3.1, 3.2 e 3.3 do Anexo n. 1, conforme dimensionado pelo plano de execução da ordem de serviço aprovada pela CONTRATANTE.

Parágrafo terceiro – Diária de suporte presencial é a remuneração do serviço presencial executado por profissional com conhecimento técnico do pacote solução n-Billing, para auxiliar na recuperação da funcionalidade da referida ferramenta em situações de falha ou mudança de infraestrutura de TI.

a) Considera-se diária o período consecutivo de 8 (oito) horas efetivamente trabalhadas, descontados intervalos para descanso e refeições.

b) Não se alcançando o período de 8 (oito) horas, a CONTRATADA terá direito à fração de horas correspondente.

Parágrafo quarto – Deslocamento são os gastos de locomoção de ida e volta entre a CONTRATADA, situada fora da região do Distrito Federal, até às dependências da CONTRATADA, que serão pagos quando efetivamente utilizados.

Parágrafo quinto – Havendo 1 (um) deslocamento aéreo de ida e volta entre Brasília e outra cidade de origem do prestador do serviço, a CONTRATADA terá direito ao pagamento de 1(uma) unidade de deslocamento.

Parágrafo sexto – Pernoite são os gastos para pernoitamento na região do Distrito Federal do profissional da CONTRATADA no período da execução dos serviços, que serão pagos quando efetivamente utilizados.

Parágrafo sétimo – A CONTRATADA receberá o quantitativo de unidades de pernoites equivalentes ao número de dias consecutivos de serviços prestados menos 1, ou seja, $P=N-1$.

a) – P = Unidades de pernoites de serviço de suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI.

b) – N = Número de dias consecutivos de serviços técnicos presenciais.

Parágrafo oitavo – Para pagamento dos serviços de suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI, a CONTRATADA deverá gerar e encaminhar relatório dos serviços executados e o registro da quantidade de horas trabalhadas na execução dos serviços, com data e hora de início e encerramento.

Parágrafo nono – Para pagamento de unidades de deslocamento, a CONTRATADA deverá entregar, juntamente com o relatório descrito no parágrafo anterior, comprovante de gastos com deslocamento aéreo e declaração de que a empresa tem domicílio fora da região do Distrito Federal e não tem filial ou pessoal técnico domiciliado na citada região do Distrito Federal.

Parágrafo décimo – Para pagamento de unidades de pernoite, a CONTRATADA deverá entregar, juntamente com o relatório descrito no parágrafo oitavo, comprovante de gastos com pernoite na região do Distrito Federal e



CÂMARA DOS DEPUTADOS

declaração de que a empresa tem domicílio fora da região do Distrito Federal e não tem filial ou pessoal técnico domiciliado na citada região do Distrito Federal.

Parágrafo décimo primeiro – Quanto à diferença de diárias ou frações eventualmente existente entre o plano de execução da ordem de serviço e o relatório dos serviços executados:

- a) A CONTRATADA arcará com o tempo de serviço executado superior ao planejado, inclusive pernoites;
- b) Será pago o valor do tempo de serviço executado quando este for inferior ao estimado no plano de execução da ordem de serviço.
- c) Em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de entrega do relatório descrito no parágrafo oitavo, o órgão responsável proverá o aceite dos serviços.

Parágrafo décimo segundo – O pagamento dos serviços de suporte técnico executados pela CONTRATADA e aceitos definitivamente pela CONTRATANTE, será efetuado em parcelas mensais, por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação em duas vias de nota fiscal/fatura discriminada, após a atestação pelo órgão responsável, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

Parágrafo décimo terceiro – A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada da Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (CND), do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) e Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, todos dentro dos prazos de validade neles expressos.

Parágrafo décimo quarto – O pagamento será efetuado com prazo não superior a 30 (trinta) dias, contado a partir do aceite definitivo dos serviços e da comprovação da regularidade da documentação apresentada, prevalecendo a data que ocorrer por último.

Parágrafo décimo quinto – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples, calculados pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6}{100} \quad I = 0,00016438$$

em que i = taxa percentual anual no valor de 6%.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo décimo sexto– Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que trata o artigo 31 da Lei n. 8.212, de 1991, com a redação dada pelas Leis n. 9.711, de 1998, e n. 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei n. 9.430, de 1996, e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

Parágrafo décimo sétimo – Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no parágrafo anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

CLÁUSULA SÉTIMA– DA GARANTIA CONTRATUAL

Para segurança do cumprimento de suas obrigações, a CONTRATADA prestará garantia de R\$ 6.459,50 (seis mil, quatrocentos e cinquenta e nove reais e cinquenta centavos) correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste Contrato, em conformidade com o disposto no artigo 56 da LEI, c/c o artigo 93 do REGULAMENTO.

Parágrafo primeiro – A garantia será prestada no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura deste Contrato e só poderá ser levantada ao final da vigência contratual.

Parágrafo segundo – A garantia deverá cobrir todo o período de vigência contratual.

Parágrafo terceiro – O atraso na prestação da garantia ou sua apresentação em desacordo com as disposições previstas neste Contrato ensejará a aplicação de multa correspondente a 2,22% (dois inteiros, vinte e dois centésimos por cento) sobre o valor estabelecido para a garantia, por dia de atraso, a ser aplicada no 16º ao 60º dia, sem prejuízo do disposto no parágrafo sexto desta Cláusula.

Parágrafo quarto – A falta de prestação da garantia no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do dia útil imediato ao da assinatura deste Contrato ensejará a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade, de que poderá resultar o impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de 5 (cinco) anos e, ainda, a rescisão unilateral do contrato por inexecução da obrigação.

Parágrafo quinto – No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento à CONTRATANTE das multas e indenizações devidas, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas na Cláusula Quinta deste Contrato.

Parágrafo sexto – Enquanto não constituída a garantia, o valor a ela correspondente será deduzido, para fins de retenção até o cumprimento da obrigação, de eventuais créditos em favor da CONTRATADA, decorrentes de faturamento.

Parágrafo sétimo – A devolução de garantia prestada em dinheiro será feita mediante ordem da CONTRATANTE junto à Caixa Econômica Federal para transferência do respectivo valor para conta expressamente indicada pela CONTRATADA.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo oitavo - A garantia, ou os documentos que a representam, deverá ser depositada na Coordenação de Contabilidade da Câmara dos Deputados, localizada no Edifício Anexo I, 5.º andar, sala 505.

CLÁUSULA OITAVA – DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a execução do presente Contrato, objetos das Notas de Empenho n. 2013NE001099, 2013NE001100, 2013NE001101, 2013NE001106 correrá à conta das seguintes classificações orçamentárias:

- Programa de Trabalho:

01031055340610001 – Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política

Notas de empenho n.ºs: 2013NE001099 e 2013NE001106

- Natureza da Despesa:

3.0.00.00 - Despesas Correntes

3.3.00.00 - Outras Despesas Correntes

3.3.90.00 - Aplicações Diretas

3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

Notas de empenho n.ºs: 2013NE001100 e 2013NE001101

- Natureza da Despesa

4.0.00.00 – Despesas de Capital

4.4.00.00 – Investimentos

4.4.90.00 – Aplicações Diretas

4.4.90.39 – Outros Serviços de Terceiros (Pessoa Jurídica)

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O presente Contrato terá vigência de 22/07/13 a 21/07/14, podendo ser prorrogado com amparo no artigo 57, inciso II, da LEI, combinado com o artigo 105, inciso II, do REGULAMENTO, se mantidas as condições exigidas para contratação por inexigibilidade de licitação.

Parágrafo único – Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL

Considera-se órgão responsável o Centro de Informática – CENIN da Câmara dos Deputados, situado no 11º andar do Edifício Anexo I, o qual indicará o servidor responsável pelos atos de fiscalização, acompanhamento e controle do contrato.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir as demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em três vias de igual teor e forma, para um só efeito, com 17 (dezessete) folhas cada, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, 22 de julho de 2013.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Sérgio Sampaio C. de Almeida
Diretor-Geral
CPF n. 358.677.601-20

Valmir Marcos Tortelli
Diretor-Presidente
CPF n. 461.988.149-04

Testemunhas: 1) _____

2) _____

CCONT/MF



CÂMARA DOS DEPUTADOS

ANEXO N. 1 – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1) SUPORTE PRESENCIAL PARA ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE MUDANÇA OU FALHA NA INFRAESTRUTURA DE TI NÃO COBERTOS PELO SUPORTE TÉCNICO PADRÃO E DESPESAS COM TRANSPORTE E HOSPEDAGEM

1.1) DIÁRIA DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

DESCRIÇÃO: serviço de suporte técnico presencial por profissional com conhecimento técnico do pacote solução n-Billing, para auxiliar na recuperação da funcionalidade da referida ferramenta em situações de falha ou mudança de infraestrutura de TI.

Quantidade: 9

1.2) DESPESAS COM TRANSPORTE (DESLOCAMENTO)

DESCRIÇÃO: gastos de locomoção de ida e volta entre a contratada, situada fora da região do Distrito Federal, até às dependências da Câmara dos Deputados.

Quantidade: 3

1.3) DESPESAS COM HOSPEDAGEM (PERNOITE)

DESCRIÇÃO: gastos com pernoitamento do profissional da contratada na região do Distrito Federal.

Quantidade: 9

2) SUPORTE TÉCNICO PADRÃO PARA O SOFTWARE N-BILLING

DESCRIÇÃO: serviço de manutenção, suporte técnico e orientação para o perfeito funcionamento do software.

Quantidade: 1

3) GARANTIA DE ATUALIZAÇÃO PARA O SOFTWARE N-BILLING

DESCRIÇÃO: serviço de atualização tecnológica.

Quantidade: 1

4) SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES PARA O SOFTWARE N-BILLING

DESCRIÇÃO: prestação de serviços de modificações nas configurações da solução implantada ou para a realização de novas configurações ou parametrizações para adequação da solução de gestão de impressão às necessidades futuras da Câmara dos Deputados.

Quantidade: 180 horas



ANEXO N. 2

Os serviços especificados neste Anexo, com seus respectivos prazos de reparação e demais condições aqui estabelecidas, aplicam-se igualmente a todos os serviços prestados, para os quais eventuais irregularidades são passíveis de multas descritas no Anexo n. 3 e outras sanções.

1. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PADRÃO

- 1.1. **Atualização Tecnológica:** série de procedimentos destinados à atualização da ferramenta a partir do surgimento de atualizações.
 - 1.1.1. A CONTRATADA fornecerá toda e qualquer atualização pertinente aos produtos durante a vigência do contrato. Para fins desta especificação técnica, entende-se como atualização o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo-se patches, fixes, correções, updates, services pack; novas releases, builds, módulos n-MF e funcionalidades; e o provimento de upgrades englobando, inclusive, versões não sucessivas, caso a disponibilização de tais versões ocorra durante o período da vigência do contrato.
 - 1.1.2. A CONTRATADA deverá formalmente informar e encaminhar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após sua liberação ao mercado, as novas versões dos produtos contratados, devidamente acompanhadas das licenças definitivas de uso.
 - 1.1.3. No caso de substituição ou incorporação de funcionalidades em outro produto, por iniciativa de seu fabricante, a CONTRATADA fica obrigada a fornecer seu substituto, caso este seja ofertado ao mercado, no prazo máximo de 15 (quinze) dia corridos após sua liberação ao mercado.
 - 1.1.4. No caso de substituição do produto, o novo produto que vier a ser oferecido em troca do antigo deverá conter, necessariamente, todas as funcionalidades e prover todos os serviços daquele que substitui.
 - 1.1.5. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA fica obrigada a colocar à disposição preferencialmente on-line, sem ônus à CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após solicitação, equipe técnica capacitada a auxiliar os servidores da Câmara dos Deputados para efetuar a atualização das versões dos produtos



CÂMARA DOS DEPUTADOS

contratados previamente instaladas nas dependências da Câmara dos Deputados em equipamentos indicados pelo CENIN.

1.1.6. A CONTRATADA fica obrigada, conforme orientação e interesse da CONTRATANTE, a detalhar, explicar em documentos e/ou repassar todo o conhecimento técnico utilizado na atualização do software.

1.1.7. Caso o atendimento não-presencial ao serviço de atualização da ferramenta não seja suficiente para atualizá-la no prazo previsto, a CONTRATANTE poderá exigir que o atendimento seja realizado de forma presencial, sem interromper os prazos das multas previstas e sem ônus à CONTRATANTE.

1.2. São as seguintes as atividades previstas para os **Serviços de Suporte Técnico Padrão**:

1.2.1. Atender solicitações para prestar informações e orientações necessárias à utilização e ao perfeito funcionamento do *software*.

1.2.2. Atender solicitações de serviço de manutenção relacionadas a problemas e erros apresentados, fornecendo as informações ou correções necessárias ao restabelecimento da normalidade;

1.3. **Informações e orientações:** a CONTRATADA prestará informações e orientações necessárias à utilização e ao perfeito funcionamento do software.

1.3.1. Os serviços de suporte para prestar informações e orientações dar-se-á de forma preferencialmente não-presencial.

1.3.1.1. A Câmara dos Deputados poderá apresentar sua solicitação de informação e orientação por telefone ou e-mail.

1.3.1.2. A CONTRATADA terá prazo de 9 (nove) horas úteis para apresentar resposta às informações e orientações solicitadas.

1.4. **Serviço de manutenção relacionados a problemas e erros:** a CONTRATADA corrigirá eventuais problemas e erros apresentados, fornecendo as informações ou correções necessárias ao restabelecimento da normalidade.

1.4.1. No caso de problemas críticos, que caracterizem a indisponibilidade da solução, o prazo de resolução é de 16 (dezesesseis) horas úteis;

1.4.2. No caso de problemas não críticos, aqueles que não causem a indisponibilidade da solução, o prazo de resolução é de 45 (quarenta e cinco) horas úteis;



CÂMARA DOS DEPUTADOS

1.4.3. A CONTRATADA poderá prestar os serviços de manutenção relacionados a problemas e erros de forma não-presencial (on line).

1.4.3.1. Caso o atendimento não-presencial ao serviço de manutenção relacionados a problemas e erros não seja suficiente para corrigi-los no prazo previsto de resolução, a CONTRATANTE poderá exigir que o atendimento seja realizado de forma presencial, sem interromper os prazos das multas previstas e sem ônus à CONTRATANTE.

2. SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES

2.1. O serviço de desenvolvimento de novas funcionalidades consiste na prestação de serviços de modificações nas configurações da solução implantada ou para a realização de novas configurações ou parametrizações para adequação da solução de gestão de impressão às necessidades futuras da Câmara dos Deputados.

2.2. Os serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades serão solicitados por meio de ordem de serviço dirigida à CONTRATADA. O modelo da ordem de serviço deverá ser definido entre a Câmara dos Deputados e a CONTRATADA em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato.

2.3. A CONTRATADA deverá em até 3 (três) dias úteis contados do registro da ordem de serviço na central de atendimento da CONTRATADA apresentar formalmente diagnóstico e plano para execução da ordem de serviço com DEFINIÇÃO das horas a serem consumidas na realização do trabalho e prazo para entrega do serviço.

2.3.1. O prazo para entrega do serviço não poderá ser ultrapassado.

2.4. Para pagamento dos serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades a CONTRATADA deverá gerar e encaminhar relatório descrevendo os serviços executados, os produtos gerados ou a documentação das implementações realizadas bem como o registro da quantidade de horas trabalhadas na execução dos serviços.

2.5. Em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de entrega do relatório descrito no item anterior, o órgão fiscalizador proverá o aceite dos serviços, ou indicará as correções a serem efetuadas nos produtos/implementações ou nos documentos apresentados, que deverão ser executadas no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da data da comunicação, sem ônus adicionais à Câmara dos Deputados.

3. SUPORTE PRESENCIAL PARA ATENDIMENTO EM SITUAÇÕES DE MUDANÇA OU FALHA NA INFRAESTRUTURA DE TI, NÃO COBERTOS PELO SUPORTE TÉCNICO PADRÃO.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- 3.1. O suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI será utilizado por iniciativa exclusiva da Câmara dos Deputados, para os seguintes casos, que não são cobertos pelo suporte técnico padrão do item 1:
 - 3.1.1. Para resolver presencialmente problemas de interrupção total ou parcial dos serviços fornecidos pelo pacote solução n-Billing, provocados por falha na infraestrutura de TI (tecnologia da informação) da Câmara dos Deputados;
 - 3.1.2. Para realizar presencialmente reinstalações e reconfigurações necessárias durante um processo de mudança de infraestrutura ou arquitetura a ser realizada pelo Centro de Informática, e que exijam um profissional proficiente para permitir a reativação do sistema n-Billing.
- 3.2. Os serviços suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI serão solicitados por meio de ordem de serviço dirigida à CONTRATADA. O modelo da ordem de serviço deverá ser definido entre a Câmara dos Deputados e a CONTRATADA em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato.
- 3.3. A CONTRATADA deverá apresentar formalmente diagnóstico e plano de execução da ordem de serviço informando a quantidade de tempo a ser consumido na realização do trabalho, a necessidade de deslocamento aéreo e a necessidade de pernoitamento de profissional da CONTRATADA na região do Distrito Federal. O referido diagnóstico e plano de execução de serviço deverá ser encaminhado nos seguintes prazos:
 - 3.3.1. Em até 3 (três) horas úteis contados do registro da ordem de serviço na central de atendimento da CONTRATADA para as situações previstas no subitem 3.1.1;
 - 3.3.2. Em até 3 (três) dias úteis contados do registro da ordem de serviço na central de atendimento da CONTRATADA para as situações previstas no subitem 3.1.2;
- 3.4. O prazo para entrega do serviço não poderá ser ultrapassado.
4. **Definição de hora útil:** qualquer intervalo de sessenta minutos compreendidos no período das 9h às 18h em dias úteis, podendo começar num dia e terminar em outro (ex: das 17h30 de uma sexta-feira às 9h30 da segunda-feira seguinte, conta-se apenas uma hora útil).
5. **Prazo de resolução:** tempo decorrido entre a comunicação feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva resolução da demanda, conforme o caso.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

6. Relatórios técnicos:

- 6.1. Os chamados técnicos feitos pela CONTRATANTE serão registrados pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
- 6.2. A CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão do serviço, informará à CONTRATANTE, em relatório específico, todas as anormalidades verificadas na execução dos serviços de suporte técnico informados neste anexo;
- 6.3. No relatório técnico deverão constar de forma clara: o diagnóstico do problema, as soluções provisórias, as soluções definitivas, as hipóteses sob investigação, os dados que comprovem o diagnóstico, assim como os dados e as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos.

7. Outros aspectos relacionados à execução dos serviços

- 7.1. A CONTRATADA deve possuir um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para a Câmara dos Deputados, por meio de ligação local em Brasília, ligação gratuita (0800) ou ligação a cobrar. Este número deve estar disponível para receber ligações em dias úteis e em horário comercial.
- 7.2. A Câmara dos Deputados poderá, a qualquer tempo, realizar adaptações, integrações e adições de softwares ou hardwares à ferramenta adquirida, respeitando sua compatibilidade técnica.
- 7.3. A CONTRATADA estará obrigada a fornecer todas as informações e documentações necessárias à realização de adaptações, integrações ou adições de softwares ou hardwares.
- 7.4. A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizados, em meio eletrônico e impresso, manuais contendo as seguintes informações: problemas comuns de operação da ferramenta, diagnóstico e soluções de problemas e perguntas frequentes.
- 7.5. A CONTRATADA fica obrigada, conforme orientação e interesse da CONTRATANTE, a detalhar, explicitar em documentos e/ou repassar todo o conhecimento técnico utilizado na operacionalização e/ou atualização das versões dos produtos em seu ambiente de execução.



ANEXO N. 3

TABELA DE MULTAS

Para efeito de aplicação de multas à CONTRATADA pela inobservância das obrigações descritas neste Anexo, são atribuídos percentuais sobre o valor total do contrato, conforme a tabela abaixo:

INFRAÇÃO	PERCENTUAL
Deixar de reparar ou contornar problemas críticos, que caracterizem a indisponibilidade da solução. Por hora útil.	0,15%
Deixar de reparar ou contornar problemas não críticos, que não causem a indisponibilidade da solução. Por hora útil.	0,10%
Deixar de reparar ou contornar problemas relacionados a não reconhecimento ou dificuldade de buscar informações de equipamentos de impressão. Por hora útil.	0,10%
Deixar de atender aos chamados técnicos relativos ao esclarecimento de dúvidas. Por hora útil.	0,10%
Deixar de encaminhar atualização, incorporação ou substituição do produto. Por dia útil.	0,15%
Deixar de colocar à disposição equipe técnica capacitada a auxiliar os servidores da Câmara dos Deputados para efetuar a atualização das versões dos produtos, por dia.	0,20%
Deixar de informar à CONTRATANTE, em relatório específico, todas as anormalidades verificadas na execução dos serviços de suporte técnico, por dia.	0,10%
Deixar de entregar novas funcionalidades no prazo apresentado no plano para execução da ordem de serviço, por dia.	0,15%
Deixar de concluir suporte presencial para atendimento em situações de mudança ou falha na infraestrutura de TI, não cobertos pelo suporte técnico padrão, por dia.	0,15%
Deixar de cumprir exigência ou obrigação contratual, ou legal, ou incorrer em qualquer outra falta para a qual não se previu multa específica, por ocorrência.	0,15%