



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo n. 126.880/11

CONTRATO N. 2012/015.0

CONTRATO CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS DEPUTADOS E A AMPLEX CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS DO SOFTWARE *FOTOWARE*.

Aos trinta dias do mês de novembro de dois mil e doze, 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 ROGÉRIO VENTURA TEIXEIRA, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília - DF, e a AMPLEX CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, situada na Avenida das Américas n. 500, Bloco 16, Sala 205, inscrita no CNPJ sob o n. 74.050.519/0001-10, daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seu Procurador, o senhor ALEXANDRE ARRUDA DE AMORIM, residente e domiciliado no Rio de Janeiro - RJ, 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 *caput* 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 *caput* 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 suporte técnico remoto e atualização de licenças do software *fotoware*, ferramenta de tratamento e gestão de acervo de imagens digitais, 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 26/10/12;
- Certidão de Exclusividade das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação Regional (ASSESPRO) – datada de 7/11/12;



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

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

- a) Atender solicitações para prestar ajustes, informações e orientações necessárias e realizar configurações remotas para viabilizar a utilização e ao perfeito funcionamento do *software*.
- b) Atender solicitações de serviço de manutenção relacionadas a problemas e erros apresentados pelo pacote solução Fotoware, fornecendo as informações ou correções necessárias ao restabelecimento da normalidade;
- c) Fornecer atualizações de *software*.

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,



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

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.

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), o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União.

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 Administração Pública; e



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

- 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:

| 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. 49, de 1º de abril de 2004, 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.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

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.

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 do presente Contrato é de R\$ 90.439,44 (noventa mil, quatrocentos e trinta e nove reais e quarenta e quatro centavos), considerando-se os preços unitários constantes da proposta da CONTRATADA, assim discriminados:

- Atualização de licenças do software Fotoware – R\$ 43.492,80
- Suporte técnico remoto do software - R\$ 46.946,64

Parágrafo primeiro – O pagamento da atualização de licenças do software Fotoware, aceito definitivamente pela CONTRATANTE, por meio de ateste do órgão responsável na nota fiscal/fatura de serviços, será efetuado em parcela única, mediante depósito em conta corrente indicada pela CONTRATADA.

Parágrafo segundo– Tendo em vista que a atualização de licenças do software Fotoware da presente contratação é paga em parcela única, no caso de ocorrência da rescisão antecipada referida no parágrafo único da Cláusula Oitava deste Contrato, a CONTRATADA ressarcirá à CONTRATANTE o valor correspondente ao período compreendido entre o dia da eventual rescisão e a data estipulada para o término da vigência contratual.

Parágrafo terceiro – O pagamento dos serviços de suporte técnico remoto 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 quarto – A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada da Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros (CND) e do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), ambos dentro dos prazos de validade neles expressos.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo quinto – 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 sexto – 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:

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

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

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

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

A despesa com a execução do presente Contrato, objeto da Nota de Empenho n. 2012NE003472 e 2012NE003473, correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho:

01031055340610001 – Processo Legislativo

- 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

### **CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO**

O presente Contrato terá vigência de 30/11/2012 a 29/11/2013, podendo ser prorrogado com amparo no artigo 57, inciso II, da LEI, combinado com o artigo 105,





## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

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 NONA – DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL**

Consideram-se órgãos responsáveis pela gestão dos serviços deste Contrato a Secretaria de Comunicação Social e o Centro de Documentação e Informação, situados no Edifício Principal e no Anexo II, respectivamente, que designarão os fiscais responsáveis pelos atos de fiscalização e acompanhamento da execução contratual.

Parágrafo único – O Centro de Informática da CONTRATANTE atuará como Assistente de Fiscalização.

### **CLÁUSULA DÉCIMA – 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 13 (treze) folhas cada, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, 30 de novembro de 2012.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

Rogério Ventura Teixeira  
Diretor-Geral  
CPF n. 292.707.311-20

Alexandre Arruda de Amorim  
Procurador  
CPF n. 842.868.657-20

Testemunhas: 1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## **ANEXO N. 1 – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**Item 1 - 32744 - SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS DO SOFTWARE FOTOWARE**

**1.1. Subitem 1.1 - 33847 - ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS DO SOFTWARE FOTOWARE**

**CARACTERÍSTICA(S):**atualização de licenças para o pacote solução Fotoware, software destinado a tratamento e gestão de acervo de imagens digitais.

**Código SIASG:** 0022993

**Unidade:** SERVIÇO

**Quantidade:** 1

**1.2. Subitem 1.2 - 42521 - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DO SOFTWARE FOTOWARE**

**CARACTERÍSTICA(S):**serviço de suporte técnico remoto para o pacote solução Fotoware, software de tratamento e gestão de acervo de imagens digitais.

**Código SIASG:** 0022993

**Unidade:** SERVIÇO

**Quantidade:** 1





## ANEXO N. 2

Os serviços especificados neste Anexo, com seus respectivos prazos 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.

### 2. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS

2.1. São as seguintes as atividades previstas para os serviços de Suporte Técnico e Atualização de Licenças:

2.1.1. Atender solicitações para prestar ajustes, informações e orientações necessárias e realizar configurações remotas para viabilizar a utilização e ao perfeito funcionamento do *software*.

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

2.1.3. Fornecer atualizações de *software*.

2.2. **Ajustes, informações e orientações:** a contratada atenderá solicitações de instalações, de configurações, de ajustes de configurações, de integração com outras ferramentas, elaboração de relatórios e prestará informações, orientações necessárias para viabilizar a utilização e ao perfeito funcionamento do *software*.

2.2.1. Os serviços de suporte para prestar ajustes, informações e orientações dar-se-á preferencialmente por telefone e acesso remoto.

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

2.2.1.2. A CONTRATADA apresentará suas respostas por telefone, por e-mail ou por acesso remoto ao computador;

2.2.1.3. A CONTRATADA terá prazo de 5 (cinco) horas úteis para atender às solicitações de informações, orientações e configurações remotas.

2.2.2. A Câmara dos Deputados entendendo que as informações e orientações prestadas por telefone foram insuficientes, poderá requisitar que o serviço de esclarecimento seja efetuado por e-mail ou por acesso remoto ao computador, no prazo de 5 (cinco) horas úteis.

2.3. **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.

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



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

- 2.3.2. 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;
- 2.3.3. O atendimento será concluído quando o problema ou o erro for solucionado, mantidas todas as configurações personalizadas de uso e fluxo de produção previamente definidas para funcionamento no ambiente da Câmara dos Deputados.
- 2.3.4. A CONTRATADA prestará os serviços de manutenção relacionados a problemas e erros de forma remota ou por telefone.
- 2.3.5. Caso seja necessário um suporte técnico presencial para realizar uma reconfiguração de fluxo de produção de arquivos digitais ou qualquer outra reconfiguração pré-existente, devido a problemas ou erros, esta será realizada sem ônus à Câmara dos Deputados, dentro do prazo para atualização do software.
- 2.3.6. A CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão do serviço manutenção relacionado a problema, informará à Câmara dos Deputados, em relatório específico, todas as anormalidades verificadas na execução dos serviços de suporte técnico informados neste anexo;
- 2.3.7. No relatório citado no item anterior 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.
- 2.4. **Atualizações de software:** série de procedimentos destinados à atualização da ferramenta a partir do surgimento de atualizações.
- 2.4.1. 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 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.
- 2.4.2. A CONTRATADA deverá formalmente informar e encaminhar à Câmara dos Deputados, 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.
- 2.4.3. 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) dias corridos após sua liberação ao mercado.



- 2.4.4. 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.
- 2.4.5. A critério do Órgão Fiscalizador, a CONTRATADA fica obrigada a efetuar a atualização das versões dos produtos contratados previamente instaladas nas dependências da Câmara dos Deputados em equipamentos indicados pelo CENIN.
  - 2.4.5.1. O serviço de atualização será realizado de forma presencial ou remota.
    - 2.4.5.1.1. A Contratada não obtendo êxito em efetuar a atualização via remota deverá realizar os procedimentos de forma presencial.
    - 2.4.5.2. O prazo para conclusão da atualização é de 36 horas.
- 2.4.6. A CONTRATADA fica obrigada, conforme orientação e interesse da Câmara dos Deputados, a detalhar, explicar em documentos e/ou repassar todo o conhecimento técnico utilizado na atualização do software, no prazo de 27 horas.
- 2.4.7. Caso seja necessário um suporte técnico presencial para realizar uma reconfiguração de fluxo de produção de arquivos digitais ou qualquer outra reconfiguração pré-existente, devido à atualização de software, esta será realizada sem ônus à Câmara dos Deputados, dentro do prazo para atualização do software.
- 2.4.8. O atendimento será concluído quando a nova versão estiver em uso nas instalações da Câmara dos Deputados, mantidas todas as configurações personalizadas de uso e fluxo de produção previamente definidas para funcionamento no ambiente da Câmara dos Deputados.
3. **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).
4. **Prazo de resolução:** tempo decorrido entre a comunicação feita pelo Câmara dos Deputados à CONTRATADA e a efetiva resolução da demanda, conforme o caso.
5. **Relatórios técnicos:**
  - 5.1. Os chamados técnicos feitos serão registrados pela contratada para acompanhamento e controle da execução dos serviços;
6. **Outros aspectos relacionados à execução dos serviços**
  - 6.1. 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.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

- 6.2. A Câmara dos Deputados poderá, a qualquer tempo, realizar adaptações, integrações e adições de softwares ou hardwares à ferramenta adquirida, respeitando sua compatibilidade técnica.
- 6.3. A Câmara dos Deputados poderá franquear o acesso remoto aos seus sistemas, desde que solicitado e de forma temporária, especificamente para análise, diagnóstico, correção de problemas, configuração ou sanar dúvidas de uso dos usuários do sistema.
- 6.4. A CONTRATADA estará obrigada a fornecer todas as informações e documentações necessárias à realização de adaptações, integrações ou adições de softwares ou hardwares.
- 6.5. 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.
- 6.6. A CONTRATADA fica obrigada, conforme orientação e interesse da Câmara dos Deputados, 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.
- 6.7. É vedada a veiculação de publicidade acerca dos contratos e o uso e divulgação de informações de propriedade da Câmara dos Deputados, salvo se houver prévia e expressa autorização, por escrito, da Administração da Câmara dos Deputados.



**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:

| <b>INFRAÇÃO</b>  | <b>PERCENTUAL</b> |
|--|-------------------|
| 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 atender aos chamados técnicos relativos a ajustes, informações e orientações. Por hora útil.   | 0,10%             |
| Deixar de encaminhar atualização, incorporação ou substituição do produto. Por dia útil.   | 0,15%             |
| Deixar de realizar a atualização das versões dos produtos, quando solicitado, por dia.   | 0,20%             |
| Deixar de informar a CONTRATANTE, em relatório específico, todas as anormalidades verificadas na execução dos serviços de suporte técnico de manutenção relacionados a problemas e erros, por dia. | 0,10%             |
| Deixar de entregar formalmente o diagnóstico e o plano de execução da ordem de serviço, por dia.   | 0,15%             |
| Deixar de concluir configuração do fluxo de produção de arquivos digitais no prazo apresentado no plano para execução da ordem de serviço, por dia.  | 0,10%             |
| Deixar de configurar o fluxo de produção de arquivos digitais, devido a realização de algum serviço relacionado a problemas ou erros ou atualização de software, por hora.                         | 0,10%             |
| 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%             |