



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo n. 130.585/10

CONTRATO N. 2012/096.1

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO CELEBRADO ENTRE A CÂMARA DOS DEPUTADOS E A PBTI SOLUÇÕES LTDA., PARA A AQUISIÇÃO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE PROCESSAMENTO BATCH NA PLATAFORMA DISTRIBUÍDA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS, INCLUINDO FORNECIMENTO DE LICENÇAS DEFINITIVAS DE SOFTWARE, INSTALAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO ASSISTIDA DA SOLUÇÃO, TREINAMENTO DE OPERADORES E ADMINISTRADORES E SUPORTE TÉCNICO COM ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO DAS LICENÇAS.

Aos vinte e nove dias do mês de janeiro 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 ROGÉRIO VENTURA TEIXEIRA, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília - DF, e a PBTI SOLUÇÕES LTDA., situada na SEPN 513, Bloco D, n. 38, ed. Imperador, Sala 320, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o n. 02.950.570/0001-78, daqui por diante denominada CONTRATADA, e neste ato representada por seu Diretor Vice-Presidente, o senhor ROBERTO LUIZ LOPES, brasileiro, casado, residente e domiciliado em Brasília-DF, perante as testemunhas que este subscrevem, acordam em celebrar o presente Aditivo, em conformidade com o processo em referência, com as disposições contidas na Lei n. 8.666, de 21/6/93, e alterações posteriores, daqui por diante denominada simplesmente LEI, na Lei n. 10.520, de 17/7/02, no 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, e com o Edital do Pregão Eletrônico n. 31/12, doravante denominado simplesmente EDITAL, e seus Anexos, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

O presente aditivo decorre da prorrogação da vigência contratual até 16/08/14, de forma a comportar o prazo de 24 (vinte e quatro) meses de suporte técnico previsto no parágrafo quinto da Cláusula Sétima do Contrato e no subitem 10.4 do Anexo n. 2 ao EDITAL.

O contrato ora aditado, com sua numeração alterada para 2012/096.1, passa a vigorar com a redação modificada na Cláusula Décima Quinta, ratificando-se a Cláusula Sétima – Do Suporte Técnico:

“.....

CLÁUSULA SÉTIMA – DO SUPORTE TÉCNICO

Quando da realização da reunião preparatória a que se refere a Cláusula Terceira deste Contrato, a CONTRATADA apresentará ao órgão responsável os elementos necessários à realização do serviço, na versão preliminar do documento de abertura do suporte técnico, em especial:

- a) número do serviço telefônico para atendimento e suporte técnico, em língua portuguesa, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, disponível para receber chamados 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados;
- b) nome e contatos do responsável por parte da CONTRATADA;
- c) documentação dos procedimentos necessários para interação entre CONTRATADA e CONTRATANTE para fins de suporte técnico.

Parágrafo primeiro – A manifestação do órgão responsável, aceitando ou solicitando ajustes e correções na versão preliminar do Documento a que se refere o caput desta Cláusula, será conhecida em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião preparatória a que se refere o Título 6 do Anexo n. 2 ao EDITAL.

Parágrafo segundo – A versão definitiva do Documento de Abertura de Suporte Técnico deve ser entregue ao órgão responsável, contemplando todos os ajustes e correções solicitados, em até 3 (três) dias úteis após a entrega da Solicitação de Ajustes e Correções na versão preliminar do Documento.

Parágrafo terceiro – A contratada deverá informar 1 (um) canal alternativo para abertura de chamados, para o caso de inoperância da central de atendimento.

Parágrafo quarto – A CONTRATADA presta os serviços necessários ao perfeito funcionamento do ambiente da Solução, tais como:

- a) solução de problemas relativos a erros ou defeitos (*bugs*);
- b) fornecimento de correções (*patches*) disponibilizadas pelo(s) fabricante(s);



CÂMARA DOS DEPUTADOS

- c) esclarecimento de dúvidas relativas ao uso, operação, instalação, configuração, compatibilidade, interoperabilidade e demais características técnicas da Solução;
- d) apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados;
- e) busca das melhores e mais eficientes formas de utilização do *software*.

Parágrafo quinto – Os serviços de Suporte Técnico terão duração de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data do aceite definitivo da etapa de Instalação e Parametrização das ferramentas.

Parágrafo sexto – A CONTRATADA prestará os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

Parágrafo sétimo – Não deverá haver qualquer limitação para o número de solicitações de suporte de *software*.

Parágrafo oitavo – Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos da CONTRATANTE autorizados a abrir chamados técnicos de *software*.

Parágrafo nono – Deverá ser garantido à CONTRATANTE o pleno acesso aos *sites* dos fabricantes dos produtos ofertados, com direito a consultas a quaisquer bases de dados de conhecimento (problemas comuns, diagnósticos, soluções e perguntas frequentes) e a efetuar *downloads* de quaisquer atualizações de *software* ou documentação, sem ônus adicional.

Parágrafo décimo – Os serviços de Suporte Técnico serão prestados por meio do atendimento telefônico, atendimento remoto e presencial.

Parágrafo décimo primeiro – O atendimento será obrigatoriamente presencial nos casos de problemas tipificados como críticos e altos, quando decorrido metade do prazo máximo de resolução e o problema permanecer.

Parágrafo décimo segundo – O acesso dos técnicos da CONTRATADA ou do fabricante dos produtos licenciados aos ambientes da CONTRATANTE somente será admitido com prévia autorização e com observância aos padrões de segurança vigentes.

Parágrafo décimo terceiro – O acesso remoto ao ambiente, seja por técnicos da CONTRATADA ou do centro técnico do fabricante, só será permitido com autorização expressa do órgão responsável, obedecendo aos padrões em vigência na CONTRATANTE.

Parágrafo décimo quarto – Todo e qualquer serviço (corretivo, suporte técnico, eventual) deverá ser executado somente mediante prévia autorização do órgão responsável, com informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados, nos horários estabelecidos pelo órgão responsável.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo décimo quinto – A CONTRATADA deverá gerar protocolo para identificação e individualização de cada atendimento.

Parágrafo décimo sexto – A CONTRATADA deverá solucionar os problemas apresentados dentro dos prazos a seguir estabelecidos, definidos de acordo com a criticidade do problema a que se referem e contabilizados a partir do registro de data e hora do chamado técnico à CONTRATADA.

Nível de Criticidade	Descrição	Prazo máximo
Crítico	Problemas que caracterizem a indisponibilidade do <i>software</i> no ambiente servidor.	4 horas
	Problemas que se caracterizem pela perda ou a corrupção de dados que impossibilite a utilização do <i>software</i> .	
	Problemas nos quais o usuário está impossibilitado de utilizar o <i>software</i> .	
Alto	Problemas em que algumas funções do <i>software</i> são desabilitadas, contudo o <i>software</i> se mantém operacional.	12 horas
Médio	Problemas que afetem o desempenho do usuário, embora não provoquem perda de dados nem comprometam significativamente o uso da Solução.	2 dias úteis
Baixo	Dúvidas e consultas sobre a funcionalidade ou melhorias na utilização da Solução.	5 dias úteis

Parágrafo décimo sétimo – Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá disponibilizar relação dos chamados críticos ocorrentes neste período, contendo a descrição circunstanciada do problema, sua solução e recomendações.

Parágrafo décimo oitavo – Admite-se, para todos os casos, a adoção de solução de contorno (*workaround*), sem prejuízo da solução definitiva cabível, devendo a CONTRATADA, nestes casos, emitir um laudo de acordo com a periodicidade exigida pelo órgão responsável, informando sobre a evolução dos trabalhos visando solucionar de forma definitiva o problema registrado para o fechamento final do atendimento. Caso a periodicidade não seja definida explicitamente pelo órgão responsável, o prazo a cumprir-se é o de emissão da relação dos chamados críticos, definido no parágrafo décimo quinto desta Cláusula.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Parágrafo décimo nono – O órgão responsável poderá solicitar reunião com a CONTRATADA, a fim de avaliar a execução dos trabalhos da respectiva etapa e propor ações de melhoria.

.....

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO

O presente Contrato terá vigência até 16/08/14, ou seja, até o término do prazo para a prestação dos serviços de suporte técnico e atualização de versão das licenças, obedecido ao disposto nos Títulos 10 e 11 do Anexo n. 2 ao EDITAL.

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

.....”

Ficam ratificadas as demais cláusulas e condições vigentes que não tenham sido expressamente modificadas por este Aditivo.

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 5 (cinco) folhas cada, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, 29 de janeiro de 2013.

Pela CONTRATANTE:

Pela CONTRATADA:

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

Roberto Luiz Lopes
Diretor Vice-Presidente
CPF n. 498.829.458-72

Testemunhas: 1) _____

2) _____