



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE CONTRATO N.º 200/06

Processo Administrativo nº 06/10/16119

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete

Modalidade: Contratação Direta nº 32/06

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, inscrito no CNPJ sob o n.º 51.885.242/001-40, representado pelo Exmo. Sr. Prefeito Municipal **DR. HÉLIO DE OLIVEIRA SANTOS**, portador do R. G. n.º 4.420.442 e do CPF n.º 721.114.708-30, pela Secretária Municipal de Chefia de Gabinete **DR.ª ROSELY NASSIM JORGE SANTOS**, portadora do R. G. n.º 3.332.736 e do CPF n.º 132.148.298-15, e pelo Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos, **DR. CARLOS HENRIQUE PINTO**, portador do R. G. n.º 17.568.548 e do CPF n.º 089.733.888-00, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICIPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA**, inscrita no CNPJ sob n.º 48.197.859/0001-69, representada pelo Diretor Presidente **SR. BRUNO SOUZA VIANNA**, portador do R. G. n.º 5.778.659-8 e do CPF n.º 820.194.448-87, e pelo Diretor Administrativo e Financeiro, **SR. LUIZ MASSAYOSHI AYABE**, portador do R. G. n.º 5.730.103 e do CPF n.º 370.183.028-20, doravante denominada **CONTRATADA**, sociedade de economia mista constituída nos termos da Lei Municipal n.º 4.635, de 9 de julho de 1976, com o objetivo de agilizar e expandir os serviços da Prefeitura de Campinas, celebram o presente contrato, em conformidade com o processo administrativo em epígrafe, com dispensa de licitação e fundamentação legal no art. 24, inciso VIII, da Lei n.º 8.666/93, mediante as cláusulas e condições seguintes:

PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto deste contrato a Prestação de Serviços de Suporte e



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Manutenção de Hardware e Software, conforme descrição constante do Anexo I que acompanha o presente instrumento.

SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS

2.1. Os serviços objeto deste contrato não serão exclusivos da **CONTRATADA**, sendo garantido ao **CONTRATANTE** o direito de contratar outros fornecedores, desde que presente justificativa técnica a cargo do DEINFO – Departamento de Informatização, que comprove a impossibilidade da prestação do serviço pretendido por parte da **CONTRATADA**.

TERCEIRA – DA SISTEMATIZAÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

3.1. A expedição e processamento dos pedidos referentes aos serviços constantes da cláusula primeira deste contrato ficam submetidos ao procedimento estabelecido no Decreto Municipal n.º 15.384, de 22 de fevereiro de 2006, bem como da Ordem de Serviço n.º 619, de 07 de outubro de 2003, sem prejuízo de regulamentações posteriores que vierem a ser expedida.

QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1. O **CONTRATANTE** se responsabilizará pela integridade dos bens colocados à disposição pela **CONTRATADA** na prestação dos serviços objeto deste contrato.

4.2. Constituem, também, obrigação do **CONTRATANTE**, as condições inerentes a ela descritas no Anexo I – Descrição dos Serviços.

4.3. Os sistemas colocados à disposição do **CONTRATANTE**, inclusive aqueles que forem desenvolvidos, não são exclusivos, sendo garantido apenas o direito pessoal e intransferível de utilizar os serviços, conforme descrito nas respectivas documentações, reconhecendo expressamente que todos os direitos de propriedade são reservados à **CONTRATADA**.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Os dados referentes aos serviços mencionados neste contrato são de propriedade do **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** manter a consistência, a integridade e a confidencialidade dos dados processados e/ou armazenados nos seus equipamentos.

5.2. Constitui também obrigação da **CONTRATADA** a prestação dos serviços, conforme especificado no Anexo I – Descrição dos Serviços.

SEXTA – DO VALOR

6.1. Para os serviços constantes da cláusula primeira deste contrato, as partes atribuem o valor de R\$ 2.752.644,00 (dois milhões, setecentos e cinqüenta e dois mil, seiscentos e quarenta e quatro reais), que será pago em 12 parcelas mensais iguais de R\$ 229.387,00 (duzentos e vinte e nove mil, trezentos e oitenta e sete reais), mediante apresentação de fatura pela **CONTRATADA** e aprovação dos serviços pelo DEINFO – Departamento de Informatização.

SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. A despesa decorrente da execução dos serviços previstos neste contrato para o presente exercício, correrá por conta de verba própria, a onerar dotação orçamentária, codificada sob o n.º 20004.04.126.2002.4188.339039.61.01.00 no valor R\$1.437.491,87 (um milhão, quatrocentos e trinta e sete mil, quatrocentos e noventa e um reais e oitenta e sete centavos), conforme fl. 340 do processo em epígrafe.

7.2. Nos exercícios seguintes, as despesas correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas nos respectivos Orçamentos-Programa, ficando o **CONTRATANTE** obrigado a apresentar, no início de cada exercício, a respectiva Nota de Empenho complementar, respeitada a mesma classificação



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

orçamentária.

OITAVA - DO REAJUSTE

8.1. O preço do contrato será reajustado anualmente pela variação acumulada do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) - Total do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro indicador que venha a substituí-lo, ocorrida nos 12 (doze) meses subseqüentes à data da assinatura do contrato, salvo determinação diversa oriunda de norma federal aplicável a espécie.

NONA - DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

9.1. O faturamento será realizado em função dos serviços efetivamente prestados e cobrados mensalmente.

9.2. As notas fiscais deverão ser apresentadas ao DEINFO – Departamento de Informatização, para a sua aprovação e encaminhamento para a Secretaria Municipal de Finanças.

9.3. A Secretaria de Finanças deverá efetuar o pagamento em até 05 (cinco) dias corridos, a partir da data de recebimento das Notas Fiscais, devidamente aprovadas pelo DEINFO – Departamento de Informatização.

9.4. Em caso de atraso no pagamento, incidirá multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da nota fiscal, além de juros de mora de 0,033% ao dia e correção monetária.

DÉCIMA - DO PRAZO DO CONTRATO

10.1. O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da assinatura, podendo ser prorrogado, a critério do **CONTRATANTE**, nos exatos limites da Lei Federal n.º 8.666/93, até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

11.1. Na hipótese do não cumprimento por parte da **CONTRATADA** das obrigações assumidas no presente contrato, garantida a prévia defesa, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades, nos termos dos artigos 86, 87, e 88 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações:

11.1.1. Advertência, na ocorrência de irregularidades de pouca gravidade, para as quais a **CONTRATADA** tenha concorrido diretamente;

11.1.2. Multa de 0,4% (quatro décimos por cento), por dia de atraso injustificado na prestação dos serviços, calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço, até o trigésimo dia corrido, conforme acordo de nível de serviço descrito no Anexo I;

11.1.3. Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, na hipótese do não cumprimento das obrigações assumidas, podendo ainda ser rescindido o na forma da Lei;

11.1.4. Suspensão temporária ao direito de licitar com o **MUNICÍPIO**, bem como o impedimento de com ele contratar pelo prazo de dois anos, na hipótese de rescisão contratual, independentemente da aplicação das multas cabíveis.

11.2. A multa aplicada será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** ou cobrada extra ou judicialmente, após regular processo administrativo.

11.3. As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa,



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

conseqüentemente, a sua aplicação não exime a **CONTRATADA** de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar ao **CONTRATANTE**.

11.4. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente, justificado e comprovado.

DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1. Constituem motivos para a rescisão do presente contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações, sendo processada nos termos do artigo 79 do mesmo diploma legal.

12.2. Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrita da Administração ficarão assegurados ao **CONTRATANTE** os direitos elencados no artigo 80 da Lei federal n.º 8.666/93 e suas alterações.

12.3. As partes poderão de comum acordo, sem ônus e a qualquer tempo, proceder a rescisão amigável do presente contrato.

DÉCIMA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO

13.1. O presente contrato vincula-se ao despacho autorizativo constante às fls. 337 do processo administrativo n.º 06/10/16119, que declarou dispensável a licitação.

DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

14.1. Aplica-se a este contrato, e principalmente nos casos omissos o disposto na Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

DÉCIMA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

15.1. A **CONTRATADA** deverá manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas no procedimento administrativo que lhe deu origem, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

DÉCIMA SEXTA – DA DISPENSA

16.1. Para os serviços objeto deste contrato foi dispensada a licitação nos termos do artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal n.º 8.666/93.

DÉCIMA SÉTIMA – DAS PARTES INTEGRANTES

17.1. Integram o presente contrato como se aqui estivessem transcritos:
Anexo I – Descrição dos Serviços

DÉCIMA OITAVA - DA CESSÃO E TRANSFERÊNCIA

18.1. As partes não poderão, sem o expresse consentimento uma da outra, ceder ou transferir os direitos decorrentes deste contrato a terceiros.

DÉCIMA NONA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

19.1. Integram o presente contrato, como se aqui estivessem transcritos, a proposta da **CONTRATADA** e Anexos do processo administrativo n.º 06/10/16119.

VIGÉSIMA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

20.1. Aplica-se a este contrato, nos casos omissos, o disposto na Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

21.1. Fica eleito, para fins legais e para questões derivadas deste contrato, o foro da Comarca de Campinas (SP).

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Campinas, 03 de julho de 2006.

DR. HÉLIO DE OLIVEIRA SANTOS

Prefeito Municipal

DR.^a ROSELY NASSIM JORGE SANTOS

Secretária Chefe de Gabinete

CARLOS HENRIQUE PINTO

Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos

BRUNO SOUZA VIANNA

Diretor presidente da Informática dos Municípios Associados S.A – IMA

LUIZ MASSAYOSHI AYABE

Diretor Administrativo e Financeiro da Informática dos Municípios Associados S.A – IMA



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Prestação de Serviço de Suporte e Manutenção de Hardware e Software

1) Descrição de Serviços

Os serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software serão prestados aos equipamentos descritos na relação constante neste documento, nos dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira das 8hs às 18hs, nos dias em que o **CONTRATANTE** tiver expediente de trabalho, compreendendo:

- **Atendimento Helpdesk** – Atendimento telefônico especializado e técnico para solução de dúvidas de utilização e abertura de ocorrências de problemas em hardware e software; encaminhamento e acompanhamento das ocorrências. O serviço estará disponível através de um telefone único para o **CONTRATANTE**.
- **O Serviço compreende:**
 - Atendimento telefônico do chamado para entendimento e classificação do problema referente a hardware e software;
 - As instalações nos computadores do **CONTRATANTE** de softwares proprietários e sistemas operacionais, serão realizadas mediante licença adquirida pelo **CONTRATANTE**.

Aplicação	Softwares Compreendidos
Automação de Escritório	Open Office, Star Office, Works, MsOffice
e-mail	Outlook Express, MS Outlook, Mozilla Thunderbird
Navegadores	Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape
Sistema Operacional	Win98, WinXP Pro e Home, Win 2000, Linux



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- Registro e encaminhamento aos responsáveis pela resolução;
- Acompanhamento dos chamados quanto a prazo e qualidade; Incluindo escalonamento para envolvimento técnico e gerencial após tempos de atendimento ultrapassados, conforme determinado no Acordo de Nível de Serviço definido em contrato.
- Atendimento telefônico para informação sobre o status dos chamados já abertos ou sobre a solução dos chamados já concluídos;
- Resoluções de chamados que estejam em seu âmbito de competência e/ou possuam respostas padrões pré-definidas pelas áreas especializadas responsáveis pela conclusão dos chamados;
- Atendimento inicial a usuários de sistemas e direcionamento dos mesmos aos analistas responsáveis;
- Suporte ao atendimento dos técnicos locais na manutenção dos chamados no sistema, na programação de atendimento, no gerenciamento de suprimentos e na comunicação entre a equipe;
- Gerenciamento e controle das movimentações de equipamentos no **CONTRATANTE** e na **CONTRATADA**, através da abertura de chamados.
- **Atendimento Técnico Local (“on-site”) ou Manutenção através de Software de Controle Remoto** – Manutenção para garantir perfeitas condições de uso, responsabilizando-se pela assistência técnica, na manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos descritos nesse documento através de abertura de chamado via atendimento telefônico / e-mail (help desk).



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- **Compreende:**

- Detectar, identificar e solucionar problemas com os equipamentos e softwares, testando-os, pesquisando e estudando soluções e simulando alterações a fim de assegurar a normalidade dos trabalhos em todas as áreas do **CONTRATANTE** e registrando as providências tomadas para a solução do problema em sistema informatizado como base de conhecimento para consulta futura da equipe técnica.

- Homologar, instalar e testar os equipamentos descritos nesse documento.

- Atender os usuários, prestando suporte técnico, subsidiando-os de informações pertinentes a equipamentos, softwares e rede de teleinformática, registrando o atendimento a reclamações, providenciando a manutenção e orientando nas soluções e/ou consultas quando necessário a fim de restabelecer a normalidade dos serviços.

- Identificar problemas na rede de teleinformática, detectando os defeitos, providenciando a visita da equipe técnica especializada, quando necessário.

- Realizar a manutenção de infra-estrutura local de rede.

- Realizar controle de assistência técnica e manutenção em relatórios informatizados para subsidiar a gerência de manutenção de informações do andamento dos serviços.

- Emissão de laudo e especificação técnica conforme a necessidade.

- Realizar Movimentação Física de Equipamentos.

- **Atendimento de Suporte de 3º Nível** – Suporte especializado quando o atendimento exigir a intervenção da **CONTRATADA** nos serviços abaixo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

- Administração de Banco de Dados
- Administração de Serviços de Rede
- Administração de Sistemas
- Segurança da Informação
- Telecomunicações e Conectividade de Rede

2) Cronograma dos Serviços:

Os serviços deverão ser executados respeitando-se o Acordo de Nível de Serviço adiante descrito.

3) Normas Técnicas e Qualidade dos Serviços

- Entende-se por Acordo de Nível de Serviço (ANS) um acordo definido por duas partes, um contrato entre o provedor de serviços e um cliente de serviços. O ANS traduz na linguagem do cliente, e define em bases compreensíveis, tangíveis e fáceis de serem observadas e comprovadas, expectativas para todas as partes envolvidas na entrega do serviço.

- Baseado nesse entendimento, a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE** deverão assegurar que os serviços sejam executados conforme Acordo de Nível de Serviço proposto pela **CONTRATADA** e listado abaixo, que só terá validade e poderá ser cumprido após acordo entre as partes sobre as bases de compromissos do **CONTRATANTE** na entrega do serviço.

- Todos os serviços de manutenção, reparação, instalação ou intervenções de qualquer natureza nos softwares, equipamentos ou instalações do **CONTRATANTE** serão garantidos pela **CONTRATADA** devendo ser prontamente refeitos ou corrigidos em casos de defeitos ou mau funcionamento resultante dessas intervenções.

- Caso haja danos em equipamentos, peças ou instalações do



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

CONTRATANTE e que foram provocados por profissional da **CONTRATADA**, ou por qualquer outro motivo cuja apuração da responsabilidade seja da **CONTRATADA**, o reparo deverá ser feito sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE** mesmo que houver necessidade de troca de peças, componentes, equipamentos ou qualquer outro material.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Macro Processo	Processo	Produto	Atividade	Cliente	Diretoria Cliente	Secretaria Cliente	Nível de Serviço (Meta 2005-2006)			Fornecedor Cliente "Externo"			Validação
							Item de Controle	Valor	Prazo	Insumo	Item de Controle	Valor	
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional ao SIM - Sistema de Informações Municipais	ESPECIFICAÇÃO	TODOS	TODAS	FINANÇAS	% ESPECIFICAÇÕES CONCLUÍDAS DENTRO DO PRAZO	70% ESPECIFICAÇÕES CONCLUÍDAS CONFORME COMBINADO	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional ao SIM - Sistema de Informações Municipais	TESTES	TODOS	TODAS	FINANÇAS	% ERROS ENCONTRADOS POR TESTE	80% ERROS ENCONTRADOS NA FASE DE HOMOLOGAÇÃO PELO CLIENTE	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional ao SIM - Sistema de Informações Municipais	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% ATENDIMENTOS REALIZADOS	95% DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional ao SIM - Sistema de Informações Municipais	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO	80% DE CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO COMBINADO	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional ao SIM - Sistema de Informações Municipais	SUPORTE 3º NÍVEL	TODOS	TODAS	FINANÇAS	% ATENDIMENTO CONCLUSIVO DE OCORRÊNCIAS DO SIM NO PORTA ABERTA	80% DE ATENDIMENTOS CONCLUSIVOS EM ATÉ UMA HORA DE SEG A SEXTA DAS 8H AS 18H	MENSAL				
TÉCNICA	GIS	ARRECADAÇÃO	DIGITAÇÃO / VALIDAÇÃO / CONCILIAÇÃO	CONTABILIDADE / DCCA / TESOURARIA	DRI / DRM	FINANÇAS	TEMPO MÉDIO DE CONCILIAÇÃO	ATÉ 2 D.U. APÓS O RECEBIMENTO	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional aos Sistemas	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% ATENDIMENTOS REALIZADOS	95% DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e Apoio Operacional aos Sistemas	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO	80% DE CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO COMBINADO	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e apoio operacional ao Sistema Consist-HR	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% ATENDIMENTOS REALIZADOS	95% DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Suporte e apoio operacional ao Sistema Consist-HR	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO	80% DE CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO COMBINADO	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Portal PMC	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% ATENDIMENTOS REALIZADOS	95% DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	MENSAL				
TÉCNICA	GAESS E GDM	Portal PMC	SUPORTE 2º NÍVEL	TODOS	TODAS	TODAS	% CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO	80% DE CONCLUSÕES DENTRO DO PRAZO COMBINADO	MENSAL				
TÉCNICA	GIS	FORNECIMENTO	ENTREGA	TODOS	TODAS	TODAS	% ENTREGA DENTRO DO PRAZO	95% ENTREGUE EM ATÉ 3 DIAS ÚTEIS	MENSAL				
TÉCNICA	GIS	FORNECIMENTO	SUBSTITUIÇÃO	TODOS	TODAS	TODAS	% SUBSTITUIÇÃO DENTRO DO PRAZO	90% EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS	MENSAL				
TÉCNICA	GIS	SUPORTE E MANUTENÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TODOS	TODAS	TODAS	% ATENDIMENTO ATÉ 3º TOQUE	100% ATENDIMENTO ATÉ 3º TOQUE	MENSAL				
TÉCNICA	GIS	SUPORTE E MANUTENÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE	PRIMEIRO ATENDIMENTO	TODOS	TODAS	TODAS	TEMPO MÉDIO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO	95% ATENDIMENTO 1DIA ÚTIL	MENSAL				
TÉCNICA	GIS	SUPORTE E MANUTENÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE	CONCLUSÃO ATENDIMENTO	TODOS	TODAS	TODAS	TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO ATENDIMENTO	90% CONCLUSÃO EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS	MENSAL				



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

4) Condições de Execução:

- O **CONTRATANTE**, através de seu Departamento de Informatização (DEINFO) fará a gestão, o acompanhamento e o monitoramento de todas as atividades em execução.
- Todo chamado técnico do **CONTRATANTE** deverá ser registrado em sistema específico da **CONTRATADA**.
- A **CONTRATADA** disponibilizará ao **CONTRATANTE** acesso às consultas no sistema que irá informar de modo analítico e gerencial sobre os chamados efetuados pelo **CONTRATANTE**, quais as tarefas que deveriam ser realizadas, quais foram realizadas, quem as realizou, quanto tempo foi necessário para efetuar as atividades, quantos chamados permaneceram em abertos, quantos foram concluídos e em quanto tempo por tipo de chamado, por órgão do **CONTRATANTE** por solicitante do órgão.
- O equipamento poderá ser retirado das dependências do **CONTRATANTE** para análise em laboratório técnico da **CONTRATADA**, que se compromete a disponibilizar outro equipamento similar caso o período de análise do problema exceda 16h úteis.
- Os serviços deverão ser executados respeitando-se o Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- Caso os Níveis de Serviços não atinjam os valores das metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço (ANS), o **CONTRATANTE** em conjunto com a **CONTRATADA** deverão identificar os motivos desse não cumprimento e estabelecer novas metas mais apropriadas. Essas medidas estarão sendo apuradas e servirão para que ambas as partes aprimorem e ajustem o seu



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

conjunto de atividades.

- Serão deduzidos do valor das faturas os valores correspondentes à manutenção dos equipamentos locados da **CONTRATADA** e devolvidos pelo **CONTRATANTE**.
- Não é de responsabilidade da **CONTRATADA** a substituição de equipamentos do **CONTRATANTE** por um outro com especificação técnica similar, quando for comprovada, através de laudo técnico, a inviabilidade técnica e/ou financeira da recuperação do mesmo.
- Não serão executados os serviços de manutenção de hardware pela **CONTRATADA** para equipamentos do **CONTRATANTE** dentro do prazo de garantia do fabricante.

5) Obrigações da **CONTRATADA**:

- Todas as capacitações que se fizerem necessárias ao desenvolvimento das atividades aqui relacionadas ocorrerão por conta da **CONTRATADA**.
- A **CONTRATADA** se obriga a apresentar data para conclusão dos serviços nos laudos ou orçamentos apresentados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Acordo de Nível de Serviço:

Macro Processo	Processo	Produto	Atividade	Cliente	Diretoria Cliente	Secretaria Cliente	Item de Controle	Valor	Prazo
TÉCNICA	GIS	SUPORE E MANUTENÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	TODOS	TODAS	TODAS	% ATENDIMENTO ATÉ 3º TOQUE	100% ATENDIMENTO ATÉ 3º TOQUE	MENSAL
TÉCNICA	GIS	SUPORE E MANUTENÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE	PRIMEIRO ATENDIMENTO	TODOS	TODAS	TODAS	TEMPO MÉDIO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO	95% ATENDIMENTO 1DIA ÚTIL	MENSAL
TÉCNICA	GIS	SUPORE E MANUTENÇÃO DE HARDWARE E SOFTWARE	CONCLUSÃO ATENDIMENTO	TODOS	TODAS	TODAS	TEMPO MÉDIO DE CONCLUSÃO ATENDIMENTO	90% CONCLUSÃO EM ATÉ 5 DIAS ÚTEIS	MENSAL
TÉCNICA	GIS	Conectividade - Disponibilização de Pontos de Rede Ativos	Disponibilidade	TODOS	TODAS	TODAS	Tempo Médio de Interrupção	até 3 h úteis de seg a sex das 8h as 17h	MENSAL
TÉCNICA	GIS	Conectividade - Disponibilização de Pontos de Rede Ativos	Disponibilidade	TODOS	TODAS	TODAS	Tempo Médio Diagnóstico e Previsão Solução	até 30 minutos das 08h às 17h de seg a sex	MENSAL
TÉCNICA	GIS	Conectividade - Disponibilização de Pontos de Rede Ativos	Disponibilidade	TODOS	TODAS	TODAS	% Resoluções dentro do Prazo Previsto	70%	MENSAL
TÉCNICA	GIS	Conectividade - Disponibilização de Pontos de Rede Ativos	Ativação	TODOS	TODAS	TODAS	% Ativações realizados dentro do prazo	95% das ativações realizadas dentro do prazo conforme combinado	MENSAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Anexo I-C - RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A relação de equipamentos é a apresentada na proposta da **CONTRATADA**, a qual é parte integrante do contrato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

Contratante: MUNICÍPIO DE CAMPINAS

Órgão: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete

Contratada: Informática de Municípios Associados S. A. - IMA

Processo Administrativo n.º 06/10/16119

Compra Direta n.º 32/06

Termo de Contrato n.º 200/06

Na qualidade de **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, respectivamente, do contrato acima identificado e, cientes do seu encaminhamento ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final a sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar n.º 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Campinas, 03 de julho de 2.006.

DR. HÉLIO DE OLIVEIRA SANTOS

Prefeito Municipal de Campinas

BRUNO SOUZA VIANNA

Diretor Presidente - IMA

LUIZ MASSAYOSHI AYABE

Diretor Administrativo e Financeiro - IMA