



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## TERMO DE CONTRATO N.º 358/06

**Processo Administrativo n.º 06/10/48646**

**Interessado:** Secretaria Municipal de Finanças

**Modalidade:** Contratação Direta n.º 84/06

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, por intermédio da Secretaria de Municipal de Finanças, doravante denominada **CONTRATANTE**, órgão da Administração Direta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 51.885.242/0001-40, com sede na Avenida Anchieta nº 200, 8º andar, Centro, neste ato representado legalmente pelo seu Secretário de Finanças, **SR. PAULO MALLMANN**, portador da carteira de identidade nº 30.768.249-3 e inscrito no CPF/MF sob o nº 174.597.537-34, e, do outro lado, o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO**, doravante denominado **CONTRATADO**, empresa Pública Federal criada pela Lei Federal n.º 5615/70, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, com Sede no SGAN, Quadra 601, Módulo “V”, Brasília - DF, neste ato representado legalmente por seu Superintendente, **SR. WILTON ITAIGUARA GONÇALVES MOTA**, portador da Carteira de Identidade nº 1.281.415 e inscrito no CPF/MF sob o nº 249.623.503-82, declaram, aceitam e ajustam o presente Contrato de Prestação de Serviços de Informática, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

### PRIMEIRA - DO OBJETO

**1.1.** O presente Contrato tem por objeto a prestação, pelo **CONTRATADO**, dos serviços de implantação e suporte técnico funcional ao Sistema Integrado de Administração Financeira para Estados e Municípios - SIAFEM, cedido nos termos dessa Cláusula, a ser utilizado pelo **CONTRATANTE**.

### SEGUNDA - DO FUNDAMENTO LEGAL

**2.1** O presente Contrato de Prestação de Serviços de Informática tem respaldo legal na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e em suas alterações, cumprido o disposto em



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

seu Artigo 38, parágrafo único.

**2.2** O presente Contrato de Prestação de Serviços de Informática é firmado sem a ocorrência de licitação, dispensada com base no Artigo 24, inciso XVI, da Lei 8.666/93 e suas posteriores alterações.

## TERCEIRA - DOS SERVIÇOS

**3.1** Etapa de Implantação - Compreende todos os serviços necessários para o preparo das condições para a instalação do SIAFEM e o início da produção do sistema no ambiente tecnológico do **CONTRATANTE**:

**3.1.1.** Consultoria de Pré-Implantação: Conhecimento e avaliação da infra-estrutura tecnológica disponível no ambiente do cliente, incluindo os aspectos de segurança, redes locais e externas, disponibilidade de acesso e configuração do ambiente operacional; identificação de necessidades de outros recursos;

**3.1.2.** Consultoria de Implantação: Criação dos ambientes tecnológicos de desenvolvimento, treinamento e produção, com a geração dos respectivos bancos de dados, incluindo os testes finais;

**3.1.3.** Treinamento: Treinamento de gestores, disseminadores e usuários do sistema, organizados em turmas separadas e elaboração de manuais para os treinamentos.

**3.2** Etapa de Suporte à Produção - Compreende o licenciamento para uso do SIAFEM e todos os serviços que garantam ao **CONTRATANTE** sua continuidade operacional:

**3.2.1.** Licenciamento do Sistema: Direito de uso do SIAFEM durante a vigência do Contrato de Prestação de Serviço;

**3.2.2.** Manutenção do Sistema: Manutenção corretiva adaptação funcional e de ordem legal no sistema que não alterem sua estrutura, e assistência técnica e



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

funcional, remota ou presencial, para elucidação de dúvidas e correções relacionadas ao seu uso.

**3.3** Etapa de Atendimento Extra - Compreende todos os demais serviços não incluídos nos itens 3.1 e 3.2 deste Contrato e que serão atendidos sob demanda do **CONTRATANTE** através de procedimento administrativo próprio, incluindo serviços relacionados à melhoria da eficiência no uso do sistema e a sua adaptação às necessidades locais:

**3.3.1.** Novos Desenvolvimentos: Desenvolvimento de novas funcionalidades evolutivas; otimização e adaptação das funcionalidades existentes; manutenção no sistema na hipótese de mudança de plataforma tecnológica;

**3.3.2.** Consultorias: Consultorias funcionais na hipótese de mudanças administrativas; técnica na hipótese de mudanças de plataforma tecnológica; na execução dos processos orçamentários, financeiros e contábeis; outras consultorias necessárias;

**3.3.3.** Auditorias - Auditoria contábil; auditoria financeira; auditoria tecnológica;

**3.3.4.** Capacitação: Capacitação dos usuários ou dos disseminadores nos conceitos básicos do SIAFEM e na sua utilização.

## QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES

**4.1** O **CONTRATANTE** obriga-se a :

**4.1.1.** Manter o ambiente operacional de execução do sistema **CONTRATADO**, em condições adequadas, dispondo a infra-estrutura de informática necessária;

**4.1.2.** Não utilizar o sistema em quaisquer eventos, promoções ou publicações sem autorização prévia e por escrito do **CONTRATADO**;

**4.1.3.** Manter controle sobre os códigos fontes do sistema, equipamentos e



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

demais bens do **CONTRATADO** porventura instalados, responsabilizando-se pela guarda e por danos motivados por mau uso;

**4.1.4.** Estabelecer normas e determinações de segurança junto aos seus empregados ou pessoas às quais venha a ser facilitado o acesso ao sistema, no sentido de que os materiais e dados sejam corretamente manuseados, de modo a não violar quaisquer dos compromissos aqui estabelecidos relativos ao uso, proteção e segurança;

**4.1.5.** No caso de alguma violação se consumir contra a sua vontade e sem seu conhecimento prévio, dar conhecimento dos fatos ao **CONTRATADO** e empreender as ações necessárias para de sustar ou anular a situação de violação;

**4.1.6.** Manter atualizada a versão atual dos produtos básicos como Natural, Adabas, Cobol e outros necessários ao funcionamento do sistema no ambiente operacional do **CONTRATANTE**;

**4.1.7.** Enviar ao **CONTRATADO**, por escrito e na forma definida por esta, as solicitações que impliquem alterações no sistema, observadas as condições descritas na Cláusula Terceira, Item 3.2 - Etapa de Suporte a Produção;

**4.1.8.** Disponibilizar o pessoal técnico para trabalhar em conjunto com os consultores do **CONTRATADO**, sempre que necessário, na operação e manutenção do sistema;

**4.1.9.** Homologar todas as alterações efetuadas pelo **CONTRATADO**, verificando se elas atendem às especificações acordadas e assinar o respectivo Termo de Aceite do Serviço, inclusive das novas versões porventura enviadas;

**4.1.10.** Comunicar ao **CONTRATADO**, por escrito, qualquer anormalidade que ocorra na prestação dos serviços;

**4.1.11.** Autorizar e prover a infra-estrutura necessária para o acesso remoto de técnicos do **CONTRATADO** ao ambiente de desenvolvimento do SIAFEM, para a



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

- 
- manutenção do sistema, sempre que necessário;
- 4.1.12.** Aprovar o Documento de Aceite (anexo II), objeto de comprovação e cobrança da prestação de serviço no ambiente do **CONTRATANTE** e/ou do **CONTRATADO**;
- 4.1.13.** Atestar as faturas correspondentes, efetuando os respectivos pagamentos ao **CONTRATADO**, nos valores, prazos, e condições estabelecidas;
- 4.1.14.** Manter o **CONTRATADO** informado de quaisquer atos da Administração Pública que venham a interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados;
- 4.1.15.** Controlar e fiscalizar a execução deste Contrato.
- 4.2.** O **CONTRATADO** obriga-se a :
- 4.2.1.** Executar os serviços previstos na Cláusula Primeira deste Contrato;
- 4.2.2.** Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação direta.
- 4.2.3.** Atender às solicitações enviadas pelo **CONTRATANTE**, oferecendo garantias de qualidade e oportunidade de execução dos serviços objetos deste Contrato, conforme os níveis de aceitação descritos no Acordo de Níveis de Serviço (Anexo I)
- 4.2.4.** Informar ao **CONTRATANTE** sobre todas as atualizações realizadas no sistema, oferecendo-lhe a possibilidade de atualização de versão;
- 4.2.5.** Identificar problemas no ambiente do **CONTRATANTE** que provoquem inconsistências na operação do sistema e, desde que previamente autorizado, proceder à sua correção;
- 4.2.6.** Manter a regularidade operacional do sistema no ambiente do



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

**CONTRATANTE**, no que se refere a sua absoluta integridade;

**4.2.7.** Acatar as normas de acesso de seus técnicos às instalações do **CONTRATANTE**;

**4.2.8.** Utilizar o Documento de Ateste de Serviço como ferramenta de comprovação da realização da prestação de serviço;

**4.2.9.** Apresentar as faturas e notas fiscais relativas aos serviços executados, detalhando-os com seus respectivos valores;

**4.2.10.** Atender aos pedidos de informações formalizados pelo **CONTRATANTE**, por pessoas ou entidades por ela credenciadas, relacionadas com o desenvolvimento dos serviços prestados.

**4.3** O **CONTRATANTE** e o **CONTRATADO** obrigam-se a adotar todas as providências e a mobilizar todos os recursos de modo a viabilizar a execução dos serviços.

## QUINTA - DO REPRESENTANTE DA ADMINISTRAÇÃO

**5.1** Conforme o Art. 67, da Lei nº 8.666/93, e suas alterações, fica designado como Representante da Administração o ocupante do cargo de Diretor do Departamento de Informatização - DEINFO, para acompanhar, fiscalizar e atestar a prestação dos serviços decorrentes deste Contrato, ou, na sua falta, seu substituto formal.

**5.2** Pela parte do **CONTRATADO**, fica designado como gestor das atividades objeto deste Contrato a Divisão de Soluções a Estados e Municipais - NESEM/NEGEM/SUNNE.

## SEXTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

**6.1** A execução deste Contrato ocorrerá sob a modalidade de empreitada por preço global, nos termos do Art. 10, inciso II, alínea "a", da Lei 8.666/93.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## SÉTIMA - DA TITULARIDADE

**7.1** Os programas de computador desenvolvidos pelo **CONTRATADO**, relativos exclusivamente às regras de negócios do sistema ora contratado, formuladas pelo **CONTRATANTE** durante a vigência deste Contrato, serão de titularidade deste, nos termos do art. 4º da Lei nº 9.609/98.

**7.2** Os programas de computador que venham a ser idealizados e desenvolvidos pelo **CONTRATADO**, como ferramenta de superação de obstáculos em tecnologia da informação e comunicação, sem que sua necessidade decorra do disposto nos requisitos do sistema **CONTRATADO**, constituirão propriedade intelectual do **CONTRATADO**.

**7.3** Do mesmo modo, os programas de computador idealizados e desenvolvidos pelo **CONTRATANTE** anterior ou posteriormente ao presente Contrato, sem vinculação com os serviços ora contratados, poderão, a qualquer tempo, serem utilizados na operação do SIAFEM, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original do Sistema, que prevalecerá como sendo do **CONTRATADO**.

## OITAVA - DO VALOR DO CONTRATO

**8.1** As partes atribuem a este contrato, para efeitos de direito, o valor global de R\$ 557.993,20 (quinhentos e cinquenta e sete mil, novecentos e noventa e três reais e vinte centavos), decomposto conforme se detalha a seguir:

**8.1.1.** O valor global dos serviços correspondentes à Etapa de Implantação, de que trata o item 3.1 da Cláusula Terceira deste Contrato, é de R\$ 67.123,20 (sessenta e sete mil, cento e vinte e três reais e vinte centavos);

**8.1.2.** O valor anual dos serviços correspondentes à Etapa de Suporte à Produção, de que trata o item 3.2 da Cláusula Terceira deste Contrato, é de R\$ 490.870,00 (quatrocentos e noventa mil e oitocentos e setenta reais), devidos ao **CONTRATADO** pelo **CONTRATANTE** em 12 (doze) cotas mensais de R\$



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

40.905,83 (quarenta mil, novecentos e cinco reais e oitenta e três centavos);

**8.1.3.** O valor total de cada serviço correspondente a Etapa de Atendimento Extra, de que trata o item 3.3 da Cláusula Terceira deste Contrato, será definido através de procedimento administrativo próprio.

**8.2** A composição do preço dos serviços das etapas de Implantação e de Suporte à Produção é a seguinte:

## **8.2.1.** Etapa de Implantação

Consultoria de Pré-Implantação	R\$ 3.417,60
Consultoria de Implantação	R\$ 13.670,40
Treinamento	R\$ 50.035,20
<b>Total dos Serviços da Etapa de Implantação</b>	<b>R\$ 67.123,20</b>

## **8.2.2.** Etapa de Suporte a Produção

Licenciamento do Sistema	R\$ 335.000,00
Manutenção do Sistema	R\$ 155.870,00
<b>Total dos Serviços da Etapa de Suporte a Produção</b>	<b>R\$ 490.870,00</b>
Valor Mensal da Etapa de Suporte a Produção	R\$ 40.905,83

## **8.3** Abrangência do Valor do Contrato

**8.3.1.** O valor total do Contrato contempla todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços definidos nos itens 3.1 - Etapa de Implantação e 3.2 - Etapa de Suporte a Produção, descritos na Cláusula Terceira deste Contrato.

**8.3.2.** O valor total do Contrato não contempla nenhuma despesa de locomoção (passagens) e estadia (diárias) dos técnicos do **CONTRATADO**, que serão pagas pelo **CONTRATANTE** através de procedimento administrativo específico.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

**8.3.3.** Os valores correspondentes às diárias deverão ser iguais aos valores da tabela de diárias do **CONTRATADO** e creditados em conta corrente dos favorecidos no primeiro dia da locomoção.

**8.3.4.** O valor atual da diária para Campinas é de R\$ 147,00 (cento e quarenta e sete reais).

## **NONA - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**9.1** O local de prestação dos serviços será definido de acordo com a Etapa:

**9.1.1.** Os serviços referentes à Etapa de Implantação serão executados nas instalações do **CONTRATANTE**, na cidade de Campinas, situada no endereço definido por ela;

**9.1.2.** Os serviços referentes à Etapa de Suporte a Produção serão executados nas instalações do **CONTRATADO** e os resultados enviados ao **CONTRATANTE** através do canal de comunicação estabelecido.

## **DÉCIMA - DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**10.1** O **CONTRATANTE** procederá ao pagamento com periodicidade mensal nas seguintes condições:

**10.1.1.** O **CONTRATADO** apresentará a Nota Fiscal e a Fatura de Pagamento, correspondentes aos serviços prestados, objeto deste contrato, no estabelecimento do **CONTRATANTE** abaixo identificado:

Prefeitura Municipal de Campinas  
Secretaria Municipal de Finanças  
Avenida Anchieta, 200 – Centro  
CEP 13015-904 Campinas (SP)

**10.1.2.** A fatura não aprovada pela Secretaria Municipal de Finanças será devolvida ao **CONTRATADO** para as necessárias correções, com as informações



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de 02 (dois) dias úteis a partir da data de devolução para sua reapresentação.

**10.1.3.** A devolução da fatura não aprovada pela Secretaria Municipal de Finanças em hipótese alguma servirá de pretexto para que ao **CONTRATADO** suspenda a execução dos serviços.

**10.1.4.** A Secretaria Municipal de Finanças procederá ao pagamento no prazo de 10 (dez) dias fora à dezena, contados da data da aprovação da fatura, que somente será emitida após a efetiva prestação dos serviços.

**10.1.5.** O **CONTRATANTE** efetuará a liquidação dos valores devidos junto ao Banco do Brasil S.A, em Brasília-DF, Conta Única, em nome do Serviço Federal de Processamento de Dados UG 806001, Gestão 17205, através de GRU - Guia de Recolhimento da União, que seguirá juntamente com a fatura emitida, onde estarão indicados o número e nome de sua Agência Bancária e o n.º da sua conta corrente.

**10.1.6.** O **CONTRATANTE** somente efetuará o pagamento dos valores devidos após comprovação, pelo **CONTRATADO**, do recolhimento do FGTS e após juntada da cópia da folha de pagamento dos empregados **CONTRATADOS**.

**10.1.7.** O recolhimento do INSS será efetuado nos termos da legislação pertinente e do ISSQN referente ao objeto da contratação, nos termos da Lei Municipal n.º 12.392 de 20 de outubro de 2005 ou outra que vier a alterá-la.

## **DÉCIMA PRIMEIRA - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO - FINANCEIRO**

**11.1** O valor global do presente contrato será fixo e não reajustável até o final do período de 12 (doze) meses, observadas as regras estabelecidas na Lei Federal nº 10.192/2001.

**11.1.1.** O valor mensal referente a Etapa de Suporte e Produção será reajustado



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

após 12 (doze) meses, em conformidade com a Lei Federal nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001, tomando-se por base a variação anual do Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), ou outro índice que vier a substituí-lo.

**11.2** Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de conseqüências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou ainda, em caso de força maior, caso fortuito, ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual, a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do **CONTRATADO** e a retribuição do **CONTRATANTE** para a justa remuneração dos serviços, poderá ser revisada, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

**11.2.1.** Em caso de revisão contratual, o termo inicial do período de correção monetária ou reajuste, ou de nova revisão, será a data em que a anterior revisão tiver ocorrido.

**11.2.2.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

**11.2.3.** Na hipótese de solicitação de revisão de preço(s), deverá o **CONTRATADO** demonstrar a quebra do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de apresentação de planilha(s) detalhada(s) de custos e documentação correlata (lista de preços de fabricante, notas fiscais de aquisição de produtos e/ou matérias-primas, etc), que comprovem que a contratação tornou-se inviável nas condições inicialmente avençadas.

**11.3.** O **CONTRATADO** obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos e supressões nos serviços até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato.

**11.4.** Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão dos serviços ou de seus



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

quantitativos em percentual superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato.

## DÉCIMA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**12.1** As despesas com a execução do presente Contrato importam o valor global de R\$ 557.993,20 (quinhentos e cinqüenta e sete mil, novecentos e noventa e três reais e vinte centavos), que correrão por conta de dotação codificada sob o nº 0500.02.04.126.2002.1193.339039-00, conforme fls. 55 do processo em epígrafe.

## DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA

**13.1** O **CONTRATADO** garante plena e integral manutenção corretiva do sistema, durante a vigência do Contrato.

**13.2** O **CONTRATADO** não se responsabilizará pelo sistema caso a sua base de dados sofra qualquer alteração através de programas não pertinentes ao SIAFEM.

**13.3** O **CONTRATADO** compromete-se a ceder os programas fontes do sistema SIAFEM ao **CONTRATANTE** caso haja descontinuidade da sua manutenção.

## DÉCIMA QUARTA – DA VIGÊNCIA

**14.1.** O presente Contrato terá a vigência de 12 (doze) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o prazo de 48 (quarenta e oito) meses, formalizando-se tais disposições por meio de Termos Aditivos.

## DÉCIMA QUINTA - DAS PENALIDADES

**15.1** A parte que infringir qualquer cláusula deste Contrato estará sujeita aos procedimentos previstos nos Arts. 77 a 79 da Lei 8.666/93 e suas alterações.

## DÉCIMA SEXTA - DO ADITAMENTO E ALTERAÇÕES

**16.1.** O presente Contrato poderá ser aditado no todo ou em qualquer de suas



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

cláusulas, dentro de seu prazo de vigência, observado o disposto no artigo 65 da Lei nº 8.666/93, bem como as alterações, por meio de Termo Aditivo, numerado em ordem crescente e publicado no Diário Oficial.

## DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**17.1** Ao outorgar a licença de utilização do sistema SIAFEM, o **CONTRATADO** expressa que a proteção está garantida pela Legislação Autoral – Lei Federal n.º 5988/73, e demais normas cabíveis à espécie, não sendo em hipótese alguma transferida ao **CONTRATANTE** tal direito, executado apenas no caso do sistema tornar-se obsoleto e sair do mercado.

**17.2** Todas e quaisquer alterações que venham a ocorrer nas relações comerciais entre o **CONTRATADO** e o **CONTRATANTE** deverão imediatamente ser formalizadas por instrumento de Termo Aditivo a este Contrato, que fará parte integrante deste.

**17.3** Os casos omissos pertinentes a este ajuste deverão ser negociados entre as partes.

## DÉCIMA OITAVA - DA RESCISÃO

**18.1** Constituem motivos para a rescisão do presente contrato as situações referidas nos Arts. 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, que serão processadas nos termos do Art. 79, incisos e seus parágrafos, do mesmo diploma legal.

**18.2** O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer uma das partes mediante comunicação prévia e escrita, com antecedência de 60 (sessenta) dias, conforme Art. 77, da Lei Nº 8.666/93 e suas alterações.

**18.2.1.** Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da Administração, ficarão assegurados ao **CONTRATANTE** os direitos elencados no artigo 80 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

## DÉCIMA NONA - DA PUBLICAÇÃO

**19.1** A publicação do presente Contrato no Diário Oficial da Prefeitura Municipal de Campinas deverá ser feita pelo **CONTRATANTE** até o 5º (quinto) dia do mês subsequente à data de sua assinatura e cópia deverá ser enviada ao **CONTRATADO**.

## VIGÉSIMA - DO FORO

**20.1** As partes elegem o foro da Comarca de Campinas -SP, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir as questões oriundas deste contrato.

E assim, por estarem justas e contratadas, assinam o presente Contrato em 3 (três) vias de igual teor e forma, para os mesmos fins e efeitos de direito.

Campinas, 22 de dezembro de 2006.

**PAULO MALLMANN**

Secretário Municipal de Finanças

**SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO**

Superintendente: Wilton Itaguara Gonçalves Mota



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

## ANEXO I

### ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS

#### 1. OBJETIVO

O objetivo do Acordo de Níveis de Serviço é definir os tipos de serviços, os padrões e os prazos em que a SERPRO fornecerá as soluções adequadas a eventuais necessidades do Cliente envolvendo o uso e a manutenção do Sistema SIAFEM.

#### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços objetos deste documento correspondem à manutenção do SIAFEM, descritos conforme os itens abaixo, que são de exclusividade do SERPRO:

**2.1** Manutenção Corretiva Crítica - Contempla erros nas transações de entrada de dados que podem restringir a plena utilização do sistema, impedindo que sejam executadas as funções básicas de Tabelas, Empenho, Liquidação e Pagamento no SIAFEM;

**2.2** Manutenção Corretiva Normal - Contempla erros nas demais transações que não impeçam a operação normal do sistema, devendo ser consideradas as manutenções normais em transações de fechamento de mês, exercício, balanços, balancetes ou que impliquem em cumprimento de prazos legais, e as demais manutenções não descritas nos itens acima, inclusive as manutenções corretivas em relatórios;

**2.3** Manutenção Adaptativa - Contempla as alterações funcionais, reestruturação de programas, adaptações decorrentes de mudança de legislação federal e melhorias propostas pelo SERPRO, não sendo cobradas da Prefeitura Municipal de Campinas;

**2.4** Manutenção Evolutiva - Contempla revisões conceituais, legais e estruturais, com o desenvolvimento de rotinas para atendimento de demandas específicas da Prefeitura Municipal de Campinas; para esse tipo de manutenção será necessária solicitação formal, bem como aprovação prévia de Proposta Comercial para a execução dos serviços;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

**2.5** Atendimento - Contempla a assistência de consultores do SERPRO para elucidação de dúvidas, correções e consultas sobre qualquer tipo de necessidade relacionadas ao uso do SIAFEM, bem como os resultados apresentados, podendo ser realizada de forma remota (telefone, e-mail) ou presencial.

## **3. RECEBIMENTO DAS SOLICITAÇÕES**

As solicitações de serviços de manutenção deverão ser encaminhadas formalmente ao SERPRO, através do Sistema de Gestão de Demandas, acessado na página do SERPRO na Internet, no qual deverá ser especificado o problema e/ou a necessidade. Para os casos mais urgentes, a critério do Cliente, as necessidades poderão ser tratadas via telefone com o objetivo de acelerar sua correção.

**a)** Através do mesmo meio, será confirmado ao Cliente o recebimento da solicitação e o prazo para seu cumprimento, em até 24 (vinte e quatro) horas do recebimento da demanda.

## **4. PRAZOS DE CUMPRIMENTO**

Os prazos para o cumprimento das demandas serão contados a partir do recebimento da solicitação, de acordo com o tipo da demanda:

### **4.1** Proposta Comercial

- a)** Envio pelo SERPRO para o Cliente: 5 dias úteis;
- b)** Aprovação do Cliente: 5 dias úteis;

### **4.2.** Execução

- a)** Manutenção Corretiva Crítica - até 24 horas;
- b)** Manutenção Corretiva Normal - até 2 dias úteis;
- c)** Manutenção Adaptativa - a ser definido;
- d)** Manutenção Evolutiva - será definido na Proposta Comercial;
- e)** Atendimento - imediato



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

## 5. CONTAGEM DO TEMPO DE EXECUÇÃO

A contagem do tempo de execução terá início por ocasião do recebimento, pelo SERPRO, do problema ou necessidade do Cliente.

Entende-se como recebimento do problema ou necessidade a sua comunicação acompanhada do detalhamento necessário para o perfeito entendimento da demanda pelo SERPRO, sendo que o prazo de execução se inicia após o entendimento.

Solicitações de manutenção Corretiva Normal recebidas até às 14:00 horas terão o tempo de execução contado a partir do mesmo dia de recebimento; se forem recebidas após as 14:00 horas, terão o prazo de execução contado a partir das 08:00 do dia útil seguinte ao do recebimento.

Solicitações de manutenção Corretiva Crítica terão o prazo iniciado imediatamente após a confirmação de recebimento pelo SERPRO.

O prazo final para execução dos serviços será caracterizado pela entrega da solução ao Cliente, em ambiente próprio para teste.

O Cliente se compromete a testar e homologar as soluções recebidas da seguinte forma:

- a) Manutenção Corretiva Crítica - até 24 horas;
- b) Manutenção Corretiva Normal - até 2 dias úteis;
- c) Manutenção Adaptativa - até 3 dias úteis;
- d) Manutenção Evolutiva - será definido na Proposta Comercial;

## 6. IMPLICAÇÕES PELO NÃO CUMPRIMENTO POR DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS

São as previstas no Contrato, em sua Cláusula Décima Quinta.

Dos valores aplicados como penalidades deverão ser abatidas as despesas constantes no item 7.3.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

---

## 7. AVALIAÇÃO GERENCIAL

Por solicitação de qualquer uma das partes, serão realizadas reuniões entre a Prefeitura Municipal de Campinas e o SERPRO, para verificação do funcionamento do SIAFEM e para análise dos níveis de serviços prestados, em consonância com as especificações estabelecidas.

Os serviços compreendidos no presente documento, os prazos para fornecimento de soluções, os critérios para sua contagem, a periodicidade das reuniões de avaliação gerencial e outros aspectos diretamente envolvidos no objetivo deste documento serão revistos ou adicionados a cada, de acordo com a necessidade das partes.

## 8. RESPONSÁVEIS

Ficam estabelecidos os responsáveis definidos nos itens 5.1 e 5.2 da Cláusula Quinta do Contrato, o gestor do SIAFEM na Prefeitura Municipal de Campinas e o gestor de atendimento no SERPRO, respectivamente.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## ANEXO II

<b>Código da demanda</b>	<b>Sistema</b>	<b>Módulo(s)</b>
	Implantação do Sistema SISPPA	Pré-Implantação
<b>Descrição da demanda</b>		
Este módulo >		
Registros < incluir texto contendo observações e considerações que se fizerem necessárias para o aceite da especificação do sistema. Caso não haja nada a ser registrado, preencher com a mensagem “Não se aplica” >.		
<b>Analista de Negócio Cliente</b>	<b>Local de trabalho</b>	<b>Rubrica</b>
< nome do Analista de Negócio do cliente >	< sigla/nome da unidade de trabalho do Analista de Negócio do cliente >	< rubrica do Analista de Negócio do cliente >
<b>Participantes</b>	<b>Local de trabalho</b>	<b>Rubrica</b>
< nome do participante do cliente ou do SERPRO (uma linha para cada participante) >	< sigla/nome da unidade de trabalho do participante >	< rubrica do participante >
Atesto que a especificação do(s) módulo(s)/sistema está de acordo com as expectativas e necessidades do serviço solicitado e que o conjunto de artefatos abaixo relacionados estabelecem o escopo, os requisitos e todas as definições necessárias para entendimento e atendimento da demanda do(s) módulo(s)/sistema: < assinalar com X os artefatos anexos a este termo de aprovação e com traço os restantes > ( ) Documento de Visão ; ( ) Documento de Requisitos de Software; ( ) Cronograma; ( ) Especificação de Casos de Uso; ( ) Interface Gráfica do Sistema; ( ) Especificação de Requisitos Não Funcionais; ( ) Modelo Lógico de Dados; ( ) Especificação de Regras de Negócio; ( ) Diagrama Hierárquico de Sistemas; ( ) Relação de Casos de Uso; ( ) Origem dos Dados; ( ) Formalização Simples de Requisitos; ( ) <Outros (especificar)>		
<b>Responsável Cliente</b>	<b>Unidade</b>	<b>Assinatura</b>
<nome do responsável designado pelo cliente para o serviço demandado >	< sigla/nome da unidade de trabalho do Responsável Cliente >	<assinatura do Responsável Cliente>
<b>De Acordo: Responsável SERPRO</b>	<b>Unidade</b>	<b>Assinatura</b>
<nome do Responsável designado pelo SERPRO>	< sigla/nome da unidade de trabalho do Responsável SERPRO >	<assinatura do Responsável do SERPRO>
Data: < data da assinatura do Termo de Aprovação da Especificação de Sistemas >		