

Contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção

As partes abaixo nominadas e qualificadas têm, entre si, justo e firmado o presente Contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção, que será regido mediante as cláusulas e disposições seguintes:

Cláusula Primeira - Das Partes:

(I) CONTRATANTE:

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM DO COOPERATIVISMO no Estado do Espírito Santo – SESCOOP/ES, com sede na Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 2501, Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP 29050-625, inscrito no CNPJ sob o nº 07.026.766/0001-94, neste ato representado pelo seu Presidente, Sr. Estêvão Sebastião Colnago, inscrito no CPF sob nº 166.969.306-63 e seu Superintendente, Sr. Carlos André Santos de Oliveira, inscrito no CPF sob nº 751.014.837-53;

(II) CONTRATADA

Proativa Sistemas e Soluções em TI Ltda. Inscrita no CNPJ: 12.252.143/1000-70, empresa com sede à Rua Coelho Leite, nº 737, Santo Amaro na cidade do Recife, Estado de PE, aqui representada na pessoa de Thiago Gomes da Silva, brasileiro, casado, registrado no CPF sob o número 049.607.374-50, RG 33.979.567-0.

Telefones: (81) 3038-3890

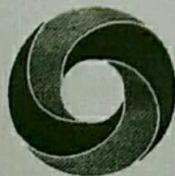
E-mail: thiago@tiproativa.com.br

Cláusula Segunda - Do Objeto do Contrato:

2.1 Prestação de serviços na área de segurança (bloqueio de transferência de arquivos pelas redes sociais e aplicações P2P) e monitoramento de rede (otimizando a utilização da internet através de controle de acessos dos usuários), incluindo locação de equipamento de segurança de perímetro e gerenciamento

Cláusula Terceira - Do Preço do Serviço Contratado e Pagamento:

3.1 A CONTRATANTE pagará a CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto desta avença a importância total de R\$ 13.200,00 (Treze mil e duzentos reais), após apresentação da Nota Fiscal e apresentação dos seguintes documentos:



PROATIVA
PROATIVIDADE EM TI

R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro – Recife | PE
Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br

- Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) (www.caixa.gov.br);
- Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (CND) (www.previdenciasocial.gov.br);
- Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (www.receita.fazenda.gov.br);
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (emitida nas páginas eletrônicas do Tribunal Superior do Trabalho, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e dos Tribunais Regionais do Trabalho);
- Certidão de quitação para com a Fazenda Estadual, Municipal, ou do Distrito Federal, do domicílio ou sede do contratado, na forma da lei, e a devolução de uma via deste contrato devidamente assinado.

3.2 O pagamento da quantia acima estabelecida será efetuado em 24 (vinte e quatro) parcelas iguais e sucessivas de R\$ 550,00 (Quinhentos e cinquenta reais).

3.3 O valor acima citado deverá ser pago até o 5.º (quinto) dia do mês subsequente. O pagamento poderá ser feito ao CONTRATADO em DINHEIRO/CHEQUE ou em DEPÓSITO BANCÁRIO feito na conta do CONTRATADO.

Cláusula Quarta - Das Condições dos Serviços de Manutenção:

4.1 Conceitos de Atendimento

Para garantir o correto entendimento das condições de prestação de serviço, seguem algumas definições de termos utilizados no corpo da proposta:

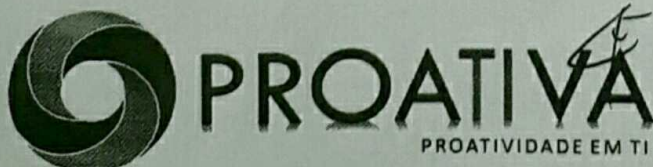
Chamado: Contato efetuado pelo cliente ao centro de suporte técnico, com a intenção de solicitar atendimento a um problema ou encaminhar uma dúvida sobre suas instalações.

Ocorrência de suporte: Atendimento efetuado ao cliente procurando resolver algum problema técnico reportado por este ou encaminhar questões dependentes de pesquisa. Uma ocorrência só é aberta mediante autorização do cliente e caracteriza-se pela necessidade de dispêndio de tempo da equipe técnica na busca de uma solução para o problema.

Atendimento telefônico: Tentativa de resolução do problema ou esclarecimento das dúvidas através de telefone, pressupondo a existência de profissionais com o suficiente conhecimento técnico em ambos os lados para que haja uma interação adequada.

Atendimento remoto: Tentativa de resolução do problema efetuada pelo analista diretamente nos computadores e demais equipamentos do cliente, através de ferramentas de acesso remoto.

Atendimento local: Tentativa de resolução do problema efetuada pelo analista através da presença física nas instalações do cliente.



R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro – Recife | PE
 Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br

Os chamados de suporte podem ser corretivos ou preventivos, assim classificados de acordo com sua origem e os seguintes critérios:

- **Chamados corretivos:** têm origem em alguma falha ou problema existente nas instalações do cliente e serão tratados em caráter emergencial a partir de contato desta, passando pelas fases de atendimento telefônico, atendimento remoto e atendimento local, conforme a necessidade e urgência. O objetivo principal, nestes casos, é o de restaurar a funcionalidade dos serviços afetados pela falha, buscando a operacionalidade no menor tempo possível.
- **Chamados preventivos:** são as atividades planejadas, normalmente caracterizadas por atendimento local e agendadas previamente. Nos casos de chamados preventivos, os objetivos finais poderão ser discutidos e analisados previamente com o cliente, buscando implementações mais complexas e agendadas com adequada antecedência.

4.2 Dinâmicas de Atendimento

O atendimento de suporte é baseado na premissa do "melhor esforço possível", ou seja, o objetivo será sempre resolver os chamados corretivos ou preventivos no menor tempo possível, de acordo com a sua disponibilidade da equipe técnica.

Com o objetivo de ajustar as expectativas de ambas as partes e registrar os mecanismos de atendimento e escalabilidade de um chamado, listamos a seguir as condições de cada uma das três modalidades de atendimento.

Os serviços oferecidos nesta proposta compreendem:

4.2.1 Atendimento telefônico obedecendo as seguintes condições:

- O atendimento telefônico está limitado aos softwares e tecnologias relacionados no anexo "Proposta de Serviços" originados de dúvidas de utilização ou funcionamento inadequado;
- Os chamados deverão ser efetuados apenas em horário comercial, ao número de telefone ou endereço e-mail adequados, das 08h30 às 18h de segunda a sexta-feira;
- Os chamados deverão ser preferencialmente efetuados por e-mail e/ou sistema de chamados para que se mantenha uma documentação adequada acerca de cada caso;
- No momento do chamado, o cliente será informado da disponibilidade para atendê-lo, especificando a modalidade (telefônico, remoto ou local), definindo uma data para o atendimento e abrindo uma ocorrência de suporte;
- A partir da abertura de uma ocorrência e do início do atendimento, o prazo para indicar uma solução para o problema será de até 12 (doze) horas úteis com máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;
- Em casos de operação de parada no ambiente, o atendimento poderá ser efetuado fora do horário comercial, desde que seja em comum acordo;
- Fornecida uma solução para o problema, o cliente deve informar a data em que planeja efetuar esta operação, se a mesma depender de agendamento ou condições específicas para ser implementada;
- A interação entre recomendação de solução e resultado de sua aplicação poderá ocorrer tantas vezes quantas for necessária até a completa solução do problema;



- A ocorrência de suporte será encerrada automaticamente a partir da solução da mesma ou caso decorra o prazo de 1 (uma) semana sem que haja comunicação do cliente a respeito do resultado da aplicação das recomendações fornecidas, respeitando-se os casos em que está aplicação tiver uma agenda previamente divulgada pelo cliente;
- Dependendo da complexidade do problema ou da dificuldade de se encontrar a adequada solução para o caso por telefone, o chamado poderá ser reclassificado para atendimento remoto ou mesmo para atendimento local, recomendação que deverá ser aceita pelo cliente;
- A reclassificação de uma ocorrência ocorrerá sempre que o atendimento atingir os prazos ideais de atendimento referenciados acima;

4.2.2 atendimentos remoto obedecendo às seguintes condições:

- O atendimento remoto será prestado pelos analistas através de internet ou de conexões diretas discadas, utilizando-se de ferramentas de administração remota de redes;
- O cliente deverá manter um profissional de tecnologia da informação em suas instalações físicas durante as operações remotas para efetuar qualquer eventual ação física necessária;

4.2.3 atendimentos local nas instalações do cliente ou por esta indicadas obedecendo as seguintes condições:

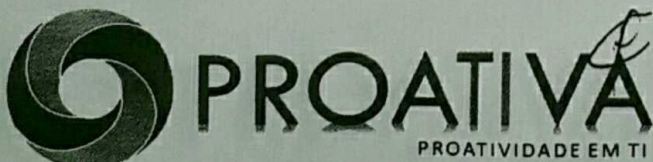
- O atendimento local será prestado pelos analistas nas instalações físicas do **CONTRATANTE** ou onde este indicar;
- O **CONTRATANTE** deverá manter um profissional de tecnologia da informação em suas instalações físicas durante as operações para acompanhar o processo de suporte;
- As visitas técnicas decorrentes de chamados preventivos deverão ser agendadas por e-mail com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- Uma vez confirmadas às visitas técnicas o cliente não poderá cancelá-las com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;

Cláusula Quinta - Da Vigência do Contrato

5.1 - A vigência deste contrato será de 02 (dois) anos, contados a partir da data de assinatura do contrato, sendo automaticamente renovado por igual período, quando não houver manifestação em contrário entre qualquer uma das partes.

Cláusula Sexta - Do Cancelamento do Contrato

6.1 O presente contrato só poderá ser rescindido por parte do **CONTRATANTE**, apenas se o mesmo estiver em dia com suas obrigações contraídas perante o **CONTRATADO**; caso contrário fica o contratante responsável por ressarcir financeiramente o **CONTRATADO** pelo período restante para a cessação do contrato, sob pena de responder por perdas e danos a parte que der causa à rescisão.



R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro – Recife | PE
 Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br

6.2 O presente instrumento obriga em todos os seus termos não só a CONTRATANTE, mas também seus herdeiros e sucessores.

6.3 Após a primeira renovação do contrato, o mesmo poderá ser rescindido por parte do CONTRATANTE, apenas se o mesmo estiver em dia com suas obrigações até a presente data, sem que haja multa ou pagamento do saldo restante do contrato, desde que o CONTRATADO seja notificado com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

Cláusula Sétima - Do Foro

7.1. - Fica eleito o Foro da Comarca de Vitória, Estado do Espírito Santo, que será o competente para dirimir dúvidas decorrentes da execução deste CONTRATO, com renúncias expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

ENCERRAMENTO

E, por estarem as partes plenamente justas e acordadas, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma que lido e achado conforme pelas partes, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos de direito

Recife, 25 de Junho de 2014.

CONTRATANTE: ESTHÉRIO SEBASTIÃO COLNAGO
Presidente

CARLOS ANDRÉ SANTOS DE OLIVEIRA
Superintendente

CONTRATADO: Nome: **Thiago Gomes da Silva**
Sócio Diretor
Proativa Sistemas e Soluções em TI Ltda.
CNPJ: 12.252.143/0001-70
R. Coelho Leite, nº 737

Testemunhas

Nome Legível:
CPF:

Everaldo Sather Rezende
Gerente de Tecnologia da Informação
OCB/ES

Janine Silva Bezerra
Analista Jurídica
OCB/ES
OAB/ES 16560



Haynner Batista Capetini
Assessor Jurídico
OCB/ES - SESCOOP/ES
OAB/ES nº 10.70



PROATIVA
PROATIVIDADE EM TI

R: Coelho Leite, nº 737 Santo Amaro – Recife | PE
Telefone: (81) 3038-3890
www.tiproativa.com.br