



**CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU**  
ESTADO DO CEARÁ



**CONTRATO Nº 2023.07.12.01 – CAM/IGUATU-CE**

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU-CE-CE, COM A EMPRESA BS SISTEMAS TREINAMENTOS E SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA - ME PARA O FIM QUE A SEGUIR SE DECLARA:

A Câmara Municipal de Iguatu-Ce, pessoa jurídica de direito público interno, com sede na Rua Santos Dumont, s/n, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 05.716.089/0001-00, neste ato representado pelo seu Presidente o Sr. **MARCONI DE MATOS FILHO**, portador do CPF nº. **836.127.933-49**, doravante denominado de **CONTRATANTE** e, do outro lado, a empresa **BS SISTEMAS TREINAMENTOS E SERVIÇOS DE INFORMATICA LTDA - ME**, com sede na Rua Eliseu Gomes de Lucena, nº 194, andar 02, Sala 02, São Francisco, Brejo Santo - Ceará, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 17.411.806/0001-75, neste ato, representada pelo(a) senhor(a) **ANTÔNIO DE FIGUEIREDO BRITO**, Representante legal, inscrito(a) no CPF/MF sob o nº 346.752.303-00, ao fim assinado, doravante denominada de **CONTRATADA**, de acordo com o Edital de **PREGÃO PRESENCIAL nº 2023.05.03.01 – CAM/IGUATU-CE**, em conformidade com o que preceitua a Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, a Lei Federal nº 10.520/02, de 17 de julho de 2002, sujeitando-se os contratantes às suas normas e às cláusulas e condições a seguir ajustadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

1.1 - Fundamenta-se este contrato no PREGÃO PRESENCIAL nº 2023.05.03.01 – CAM/IGUATU-CE, na Lei Federal nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores, na Lei Federal nº 10.520/02, de 17 de julho de 2002, e na proposta de preços da Contratada.

**CLAUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

2.1 - Contratação de empresa com objeto social compatível para executar os serviços de locação de sistemas (software) para o controle de almoxarifado, patrimônio e contabilidade, junto à Câmara Municipal de Iguatu-CE, conforme especificações constantes no Termo de Referência.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO**

3.1 - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela execução do objeto deste contrato o valor mensal de R\$ 4.600,00 (quatro mil e seiscentos reais) e global de R\$ 55.200,00 (cinquenta e cinco mil e duzentos reais), conforme quadro abaixo:



**CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU**  
**ESTADO DO CEARÁ**

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	UNIDADE	QUANT.	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL
01	Contratação de empresa com objeto social compatível para executar os serviços de locação de sistemas (software) para o controle de almoxarifado, patrimônio e contabilidade, junto à câmara municipal de Iguatu-Ce, conforme especificações constantes no termo de referência.	Mês	12	R\$ 4.600,00	R\$ 55.200,00

**CLÁUSULA QUARTA - DA DURAÇÃO DO CONTRATO**

4.1 - O contrato celebrado terá o prazo de vigência de sua assinatura pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do inciso II do art. 57 da lei nº 8.666/93 e suas alterações posteriores.

**CLÁUSULA QUINTA - DA FONTE DE RECURSOS**

5.1 - As despesas decorrentes da contratação correrão por conta da dotação orçamentária nº 0101.01.031.0001.2.001; elemento de despesa nº: 3.3.90.39.00, com recursos próprios da Câmara Municipal de Iguatu-Ce.

**CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO DE PREÇO**

6.1 - O Contrato poderá ser repactuado, na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis e/ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis durante a gestão contratual, bem como ocorra majoração legal de preços, contados a partir da apresentação da proposta, ou da última repactuação, visando adequação aos novos preços de mercado e mediante demonstração analítica da variação dos componentes de custos, devidamente justificada.

6.2 - Para a repactuação acima mencionada, a CONTRATADA deverá apresentar, solicitação formal com planilhas que evidenciem analiticamente a variação dos custos, devidamente comprovada e justificada.

6.2.1 - A comprovação poderá ser feita por meio de notas fiscais de matérias-primas, peças e/ou equipamentos, ou outros documentos contemporâneos à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de repactuação, cabendo ao contratante, justificadamente, aceitar ou não, aplicando-se o índice legal em vigor.

**CLÁUSULA SÉTIMA - DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES**

7.1 - A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e/ou supressões no quantitativo do objeto contratado, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor



## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU

ESTADO DO CEARÁ



inicial atualizado do contrato, conforme o disposto no § 1º, art. 65, da Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores.

### CLÁUSULA OITAVA - DA EXECUÇÃO E DA FORMA DE PAGAMENTO

8.1 - Os serviços deverão ser iniciados no prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato e, os prazos para implantação dos sistemas, treinamento dos usuários e administradores do sistema e suporte/manutenção/migração, deverão ser de acordo com a cláusula que trata da entrega/instalação do serviço (IMPLANTAÇÃO);

8.2- Os Serviços/Softwares fornecidos pela contratada estarão sujeitos à aceitação plena pelo órgão receptor;

8.3- A autoridade superior competente do órgão contratante designará um fiscal do contrato, cujo propósito, entre outras atribuições, será a conferência dos serviços fornecidos com as especificações contidas na proposta de preços da contratada. Caso os produtos estejam em desacordo com as especificações exigidas, o fiscal do contrato rejeitará o recebimento dos mesmos;

8.4- O recebimento dos serviços se fará em duas etapas:

8.4.1- Recebimento Provisório, no ato da implementação do sistema, para efeito de verificação, mediante Termo de Recebimento Provisório;

8.4.2- Recebimento Definitivo, após verificação da qualidade e constatada as especificações dos serviços exigidas no contrato, com consequente aceitação, mediante Termo de Recebimento Definitivo;

8.4.3- Caso não atenda as especificações, a empresa contratada terá um prazo de 48 (quarenta e oito) horas para substituição dos serviços/software, sob pena de multa e demais cominações contratuais e legais pelo não cumprimento do estabelecido no contrato, bem como estará sujeita as ações penais cabíveis;

8.5- Os pagamentos serão realizados mensalmente, mediante apresentação da Nota Fiscal e respectivo recibo, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato ou através de servidor devidamente designado;

8.6- Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato;

8.7- A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, na impossibilidade de acesso via internet, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei Federal nº. 8.666, de 21/06/1993;

8.8- Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

8.9- Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;



## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU

ESTADO DO CEARÁ

- 8.10- Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital de licitação que decorreu o presente contrato;
- 8.11- Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;
- 8.12- Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a **Câmara Municipal** deverá realizar consulta para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado a legislação pertinente;
- 8.13- Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- 8.14- Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa;
- 8.15- Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação;
- 8.15.1- Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente com o fisco, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante;
- 8.16- Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável;
- 8.16.1- A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1 - A Contratante se obriga a proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes da assinatura do termo contratual, consoante estabelece a Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores;
- 9.2- Fiscalizar e acompanhar a execução dos serviços, objeto contratual;
- 9.3- Comunicar à contratada toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços, objeto contratual, diligenciando nos casos que exigem providências corretivas;



## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU

ESTADO DO CEARÁ

9.4-Providenciar os pagamentos à contratada à vista das notas fiscais /faturas devidamente atestadas pelo setor competente;

9.5- Nomear servidor e/ou comissão da contratante, por meio de ato administrativo, para realização do acompanhamento e fiscalização da execução e cumprimento dos termos do contrato por parte da contratada;

9.6- Não efetuar nenhum pagamento à CONTRATADA enquanto estiver pendente de liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade e/ou inadimplência contratual.

### CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 - Iniciar os serviços, objeto contratual, em conformidade com as condições e prazos estabelecidos neste instrumento e, entre outras, executar as atividades mínimas constantes neste termo de referência, que decorreu a celebração do contrato, se tornando parte integrante e complementar deste instrumento independente de transcrição;

10.2- Instalar, implantar, customizar, migrar dados e treinamento dos *softwares*, num prazo máximo de 10 (dez) dias;

10.3- Responsabilizar-se pela conversão dos dados para os novos sistemas;

10.4- Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção nos sistemas, no horário comercial, de segunda a sexta-feira, sempre que solicitado pela contratante e dentro das condições contratuais vigentes;

10.5- Efetuar, quando necessário, alterações, melhorias e atualizações nos sistemas locados, que impliquem mudanças nos arquivos, novas funções/rotinas e relatórios, de forma a atender a legislação ou aperfeiçoamento gerencial;

10.6- Manter absoluto sigilo sobre quaisquer documentos, informações ou dados que tiver conhecimento ou acesso, em decorrência da execução dos serviços e não prestar declarações ou informações sem prévia autorização por escrito da CONTRATANTE a respeito do presente contrato e dos serviços a ele inerentes;

10.7- Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação que decorreu este termo;

10.8- Assumir também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acordo com o objeto contratado;

10.9- Responder integralmente, por perdas e danos que vier a causar a contratante e/ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

10.10- Indicar a contratante o nome do seu preposto ou funcionário que será o seu responsável técnico para equacionar os problemas relativos à execução dos serviços;





## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU ESTADO DO CEARÁ



- 11.2.2.3 - 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 11.2.2.4 - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si;
- 11.2.3 - Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração desta Câmara Municipal opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 11.2.4 - Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades do Município, com o consequente descredenciamento do cadastro de fornecedores/prestadores de serviço da Câmara Municipal de Iguatu-CE, pelo prazo de até cinco anos;
- 11.2.4.1 - A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa deste Termo de Referência;
- 11.2.5 - 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 perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;
- 11.3 - As sanções previstas nos subitens (11.2.1), (11.2.3), (11.2.4) e (11.2.5) poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;
- 11.4 - Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei Federal nº. 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:
- 11.4.1 - Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 11.4.2 - Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação/contrato;
- 11.4.3 - Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração pública em virtude de atos ilícitos praticados;
- 11.5 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº. 8.666, de 1993;
- 11.6 - As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Câmara, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Município e cobrados judicialmente;
- 11.7 - Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente;
- 11.8 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração desta Câmara Municipal, observado o princípio da proporcionalidade;
- 11.9 - Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº. 12.846/2013, como ato lesivo à administração pública



## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU

ESTADO DO CEARÁ

nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR;

11.10 - A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei Federal nº. 12.846/2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa;

11.11 - O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Câmara Municipal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público;

11.12 - As penalidades serão obrigatoriamente registradas em arquivo de pessoas jurídicas/pessoas naturais da Câmara Municipal de Iguatu-Ce.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS RESCISÕES CONTRATUAIS

12.1 - A rescisão contratual poderá ser:

12.1.1 - Constitui motivo para a rescisão do presente instrumento, independentemente de notificação judicial, o descumprimento por qualquer uma das partes, das cláusulas contratuais e as hipóteses previstas nos art. 77, 78 e 79 da Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, ficando facultado a sua denúncia, desde que a parte denunciante notifique formalmente a outra, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sem prejuízo das sanções legais, inclusive daquelas previstas no art. 87 da Lei Federal supra referida;

12.1.2 - As penalidades estabelecidas em Lei, não excluem qualquer outra prevista no contrato, nem a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos que causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, em consequência do inadimplemento das condições contratuais;

12.1.3 - O contrato poderá ser rescindido, de imediato, por inadimplemento de qualquer das partes, através de simples notificação por escrito, entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento e, ainda:

a) Por conveniência da CONTRATANTE, através de manifestação unilateral, espontânea, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, não cabendo à CONTRATADO direito a reclamação ou indenização;

b) Fica o contrato extinto de pleno direito, independentemente de aviso, interpelação judicial ou extrajudicial, nos seguintes casos:

b.1 - Falência ou liquidação da CONTRATADA;

b.2 - Concordata ou incorporação da CONTRATADA a outra firma ou empresa, ou ainda, sua fusão ou cisão, sem prévio e expresso conhecimento do CONTRATANTE;

b.3 - Interrupção ou atraso no objeto deste contrato;

b.4- Incapacidade, desaparecimento, inidoneidade financeira, ou, ainda, má fé da CONTRATADA;



## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU

ESTADO DO CEARÁ



b.5 - Se a CONTRATADA transferir, caucionar, ou alienar de qualquer forma os direitos decorrentes deste contrato.

12.1.4 - O contrato poderá ser rescindido, no todo ou em parte, por mútuo acordo, desde que ocorram fatos supervenientes, imperiosos e alheios da vontade do CONTRATANTE e que tornem impossível a execução do acordado.

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ENTREGA/INSTALAÇÃO DO SERVIÇO (IMPLANTAÇÃO)

13.1- A prestação dos serviços terá início imediato à assinatura do Contrato;

13.2- Cronograma de Execução:

EVENTO	DESCRIÇÃO	PRAZO MÁXIMO
Implantação	Prazo para implantação do sistema.	10 (dez) dias corridos.
Treinamento	Período de treinamento dos usuários e administradores do sistema.	10 (dez) dias corridos.
Suporte/Manutenção/Migração	Suporte/Manutenção/Migração Acompanhamento de suporte ao usuário e manutenção corretiva e preventiva do sistema.	12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.

13.3- Instalação do *software* – O prazo máximo para instalação do(s) *software(s)* e entrega de ambos os serviços com o respectivo aceite do objeto não poderá ultrapassar 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da assinatura do contrato;

13.4- Os Treinamentos dos usuários do *Software* deverão ser realizados presencialmente, após a etapa de migração e implantação, nas instalações do Contratante e de acordo com o cronograma sugerido pelo Fornecedor e aceito pelo Contratante;

13.5- Serão disponibilizados para o Fornecedor, mediante solicitação prévia, o espaço físico, infraestrutura e recursos necessários nas instalações do Contratante;

13.6- Toda a documentação sobre o sistema ofertado deverá ser disponibilizada pelo Fornecedor em língua portuguesa;

13.7- Todas as despesas referentes aos treinamentos (passagens, hospedagens, diárias) deverão ser custeadas pela CONTRATADA;

13.8- Visitas técnicas o suporte técnico deve disponibilizar atendimento instantâneo via telefone (*help desk*), e/ou sistema de gestão de demandas e/ou acesso remoto durante o horário comercial de segunda a sexta-feira. É de responsabilidade da contratada, sanar eventuais problemas técnicos.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

14.1- Estes serviços serão contratados para os 12 (doze) meses de contrato, garantindo a devida atualização e suporte a soluções durante e depois de concluídos os serviços de implantação e Acompanhamento após a Implantação;



## CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU

ESTADO DO CEARÁ

14.2- Durante o processo de implantação dos módulos do sistema e seus subsistemas e de toda a vigência do contrato, a contratada deverá manter assistência especializada para:

14.2.1- Esclarecer questões relacionadas ao uso operacional do sistema e subsistemas sob licença.

14.2.2- Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mau funcionamento dos módulos, objeto deste contrato.

14.2.3- Acompanhar e corrigir os problemas com os serviços prestados.

14.2.4- Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mau funcionamento dos módulos.

14.2.5- Disponibilizar as versões mais atualizadas de todos os módulos ofertados para proceder à imediata substituição das versões anteriores.

14.2.6- Atualizar e entregar a documentação dos módulos quando houver melhorias ou adequações realizadas.

14.3- O atendimento do suporte técnico deverá ocorrer durante o horário comercial, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados em que não houver expediente no Contratante;

14.4- O atendimento para o suporte técnico deverá ocorrer através de no mínimo os seguintes canais: telefone, E-mail, site do fornecedor ou presencial;

14.5- Ao abrirem chamados para solicitar serviço de suporte técnico, a Contratante classificará as situações/problemas, quanto ao TIPO, conforme abaixo:

14.5.1- **ERROS:** Solicitações para correções de funcionalidades dos sistemas que deixaram de executar ou passaram a executar de forma incorreta ou diferente de como já vinham sendo executadas, ou quando se tratar de customizações e as novas funcionalidades não estejam de acordo com os requisitos definidos. São solicitações que necessitam alterar os códigos fontes ou desenvolver rotinas especiais.

14.5.2- **DÚVIDAS:** Solicitações para auxílio na operação dos sistemas ou em procedimentos operacionais do cliente. São solicitações que não necessitam alterar os códigos fontes ou fazer rotinas especiais para atender.

14.5.3- **CUSTOMIZAÇÕES:** Solicitações que necessitam alterações em códigos fontes ou desenvolvimento de novas rotinas, por motivo de mudanças na realidade do cliente, modificações de procedimentos operacionais, melhoria de processos, alterações na legislação vigente e outras.

14.6- Ao abrirem chamados para solicitar serviço de suporte técnico, a Contratante classificará as situações/problemas, quanto a TEMPESTIVIDADE, conforme abaixo:

14.6.1- **CRÍTICAS:** Relacionadas a funcionalidades dos módulos que prejudicam o atendimento aos clientes externos (profissionais e PJ inscritos e demais entidades ou fornecedores) ou impedem que o CONTRATANTE cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou ainda prejudicam sua imagem.

14.6.2- **GRAVES:** Relacionados a funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o CONTRATANTE cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem.

14.6.3- **IMPORTANTES:** Relacionadas às funcionalidades dos sistemas que não prejudicam a operacionalização do CONTRATANTE.



**CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU**  
**ESTADO DO CEARÁ**

14.7- A Contratada deverá solucionar os problemas conforme os seguintes prazos:

CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO		
CLASSIFICAÇÃO DA SOLICITAÇÃO		PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
Tipo	Criticidade	
Erros	Críticos	36 horas
	Graves	72 horas para solução definitiva
	Importantes	120 horas para solução definitiva
Dúvidas	Críticos	24 horas
	Graves	48 horas
	Importantes	72 horas
Customizações	Críticos	Negociado entre as partes
	Graves	
	Importantes	

14.8- A classificação das solicitações pelo TIPO e CRITICIDADE é de responsabilidade do CONTRATANTE, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso esta não o faça, fica a critério da CONTRATADA em classificá-las;

14.9- Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como “data e hora de abertura da solicitação” a data e hora que a CONTRATADA receber a solicitação. Será considerada como “data e hora de entrega” a data e hora que o CONTRATANTE receber a solução dada pela CONTRATADA, a qual será realizada através do esclarecimento de dúvidas para demandas do tipo “DUVIDAS” e através da disponibilização de nova versão do Sistema para solicitações do tipo “ERROS” ou “CUSTOMIZAÇÕES”;

14.10- Quando confirmada pela Contratante que a causa da indisponibilidade ou falha da solução foi falha do *hardware* ou falha do *software* básico provido pelo Contratante, no cálculo dos indicadores de níveis de serviço não será computado o tempo, até o restabelecimento do mecanismo que falhou;

14.11- Visando agilizar a solução dos problemas, a Contratante poderá disponibilizar acesso remoto aos servidores de aplicação e banco de dados da solução ofertada;

14.12- O acesso remoto será configuração pelo Contratante após a implantação dos Sistemas e ficará ativo durante o período do contrato, sendo responsabilidade da Contratada informar interrupções neste canal, bem como solicitar alterações de configuração;

14.13- Para a implantação deste canal serão observados padrões de segurança mínimos, como controle do acesso somente para o endereço IP Fixo da Central de Suporte da Contratada e utilizando-se de canal de comunicação seguro através do uso de VPN (Virtual Private Network);



**CÂMARA MUNICIPAL DE IGUATU**  
**ESTADO DO CEARÁ**

14.14- Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à contratante, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução para o problema.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO**

15.1- Fica eleito o foro da Comarca de Iguatu, Estado do Ceará, para dirimir toda e qualquer controvérsia oriunda do presente edital, que não possa ser resolvida pela via administrativa, renunciando-se, desde já, a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem acertadas as partes, firmam o presente instrumento contratual em 03 (três) vias para que possa produzir os efeitos legais.

Iguatu-CE, 12 de julho de 2023

**MARCONI DE MATOS FILHO**  
**Presidente da Câmara Municipal de Iguatu-Ce**  
**CONTRATANTE**

**ANTONIO DE FIGUEIREDO**  
**BRITO:34675230300**

Assinado digitalmente por ANTONIO DE FIGUEIREDO  
BRITO:34675230300  
DN: cn=ANTONIO DE FIGUEIREDO BRITO:34675230300 c=BR  
o=ICP-Brasil ou=AC SyngularID Multipla  
Motivo: Eu sou o autor deste documento  
Local:  
Data: 2023-07-13 10:22:03:00

**ANTÔNIO DE FIGUEIREDO BRITO**  
**BS SISTEMAS TREINAMENTOS E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA - ME**  
**CONTRATADA**