



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

Estado de São Paulo

-www.cajati.sp.gov.br -

CONTRATO Nº 020/2018

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente instrumento de Contrato, que entre si fazem, de um lado a **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI**, estabelecida na Praça do Paço Municipal, nº 10 – Centro – Cajati – SP (11.950-000), inscrita no CNPJ sob o nº 64.037.815/0001-28, representada pelo Prefeito **LUCIVAL JOSÉ CORDEIRO**, brasileiro, casado, empresário, portador da Cédula de Identidade RG. nº 16.168.967-X SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 090.010.278-06, residente na Rua Martiniano de Pontes, nº 21 – Centro – Cajati – SP (11.950-000), daqui em diante designada **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **FILAH! SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO LTDA**, com sede na Avenida Queiroz Filho, nº 1.700 - Torre A - Sala 708 - Vila Hamburguesa - São Paulo – SP (05.319-000), inscrita no CNPJ sob nº 06.284.016/0001-50, aqui representada por **AMANDA MACEIO DELIBERAL**, portadora da Cédula de Identidade RG. nº 36.455.135-5 e inscrita na CPF/MF sob nº 393.235.728-02, de ora em diante designada **CONTRATADA**, tem como justo e contratado entre si na Dispensa Licitação, Processo nº 3119/2018, conforme Lei Federal nº 8.666 de 21/06/93 e suas atualizações, que se regerá pelas cláusulas e condições, abaixo discriminados, que as partes reciprocamente aceitam e outorgam a saber:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

1. Constitui objeto do presente Contrato a contratação de empresa especializada em Gestão de Atendimento (senha) para prestar suporte técnico para a Farmácia Central.

Cláusula Segunda – DO LOCAL E PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2. A **CONTRATADA** se obriga a prestar os serviços, por período de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, com suporte técnico 8h x 5 dias da semana, incluindo visita técnica corretiva ou preventiva, SLA de 12h de solução definitiva e atualizações de software.

2.1. O prazo de vigência deste Contrato poderá ser renovado apenas após a manifestação expressa e por escrito das partes. A denúncia poderá ocorrer, mediante notificação por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.

2.2. A prestação de serviços ora contratada será realizada exclusivamente na Unidade da **CONTRATANTE** relacionada no Anexo I “Unidade de Atendimento”, e se limitará a verificação para suporte dos seguintes elementos:



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

Estado de São Paulo

[-www.cajati.sp.gov.br-](http://www.cajati.sp.gov.br)

CONTRATO Nº 020/2018

- i. Software relacionados no Anexo I, item "Software"

2.3. A prestação de serviços ora contratada se limita aos elementos descritos acima, especificamente no que disserem respeito aos programas de computador/software da **CONTRATADA**, descritos no Anexo I.

Cláusula Terceira – DO PREÇO

3. O preço total da execução dos serviços ora contratado é de **R\$ 3.600,00 (três mil e seiscentos reais)**, a ser pago em parcela única.

Cláusula Quarta – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4. O pagamento será efetuado em 30 (trinta) dias após a emissão da nota fiscal, devidamente atestada pela **CONTRATANTE**.

4.1. O pagamento da parcela única será realizado via depósito bancário ou transferência eletrônica bancária, mediante entrega, com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência, pela **CONTRATADA**, da correspondente Nota Fiscal de serviço.

4.2. O atraso no pagamento de qualquer parcela ensejará a automática aplicação de multa 2% (dois por cento), bem como juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGPM/FGV.

4.2.1. As penalidades e correção monetária previstas acima são aplicáveis a todas as obrigações pecuniárias devidas por força deste contrato e não pagas nas correspondentes datas de vencimento.

4.3. Caso a legislação venha a prever a possibilidade de correção monetária por períodos inferiores a 12 (doze) meses, a nova periodicidade será automaticamente aplicada a este contrato, utilizando-se, para sua correção, o índice previsto no IGPM/FGV.

Cláusula Quinta – DO RECURSO FINANCEIRO

5. O recurso financeiro para atendimento ao objeto do presente exercício, conforme Elemento Econômico 3.3.90.39 – do Código de Recurso e Fonte, será atendido pela dotação codificada sob o nº:

Manutenção da Divisão de Pronto Atendimento – 10.302.0028.2061
3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica

Cláusula Sexta – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Prestar os serviços de suporte à **CONTRATANTE**, nos termos do disposto na Cláusula 3;

CONTRATO Nº 020/2018

- b) Fornecer licenças de uso de software relacionados no Anexo I, item "Software";
- c) Notificar e aplicar as atualizações dos sistemas relacionados no Anexo I, item "Software", conforme cronograma de novas versões/correções de sistema;
- d) Manutenção preventiva a cada 12 meses, a partir da data de instalação, e/ou no 3º chamado aberto no atendimento técnico recorrente;

Cláusula Sétima – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- a) Fornecer, em pleno funcionamento, infraestrutura adequada no local, com pontos elétricos e lógicos para a instalação do sistema fornecido pela **CONTRATADA**.

Cláusula Oitava - FORMA E PROCEDIMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

8. Para a prestação de serviços prevista na Cláusula Primeira, a **CONTRATANTE** deverá necessariamente observar, a cada ocorrência, o seguinte procedimento de níveis de chamado, sucessivamente, na ordem cronológica e nos prazos abaixo especificados, sob pena de aplicação do disposto na Cláusula Quarta.

8.1. **Nível de Chamado 1:** A **CONTRATANTE** deverá contatar a **CONTRATADA** por telefone ou e-mail a fim de comunicar e/ou solicitar qualquer providência relacionada ao presente contrato, tais como, mas não se limitando, a comunicar ocorrência; obter informações sobre os programas de computador/software; obter informações relacionadas à prestação de serviços objeto do presente Contrato; obter informações sobre os programas de computador/software ou sobre ou seus respectivos contratos; solicitar melhorias ou adaptações dos programas de computador/software; comunicar incidentes de usabilidade; solicitar informações ou correção de configuração dos programas de computador/software e esclarecer dúvidas.

8.1.1. A **CONTRATADA**, de posse das informações obtidas via contato telefônico ou por e-mail previsto no item 8.1, supra, e constatando tratar-se a solicitação de objeto do presente contrato de suporte, à seu exclusivo critério procederá à imediata correção/ajuste solicitado pela **CONTRATANTE** e/ou remeterá a ocorrência ao Nível de Chamado 2, que obedecerá o descrito no item 8.2, abaixo.

8.2. **Nível de Chamado 2:** Caso a comunicação ou solicitação não possam ser objeto de correção ou ajuste imediato, nos termos do item 8.1., supra, a **CONTRATADA**, por meio de um de seus técnicos, realizará o suporte remoto, caracterizado pelo acesso remoto via VPN ou TeamViewer, nos quais estão instalados os programas de computador/software objeto deste contrato, descritos no Anexo I, item "Software".



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

Estado de São Paulo

-www.cajati.sp.gov.br -

CONTRATO Nº 020/2018

8.2.1. O acesso remoto para a realização do suporte descrito no item 8.2, supra, deverá ser autorizado pelo **CONTRATANTE**, que fornecerá todos os dados necessários à sua realização, sob pena de considerar prestado o serviço de suporte.

8.2.2. O suporte remoto previsto neste Nível de Chamado 2 será realizado até que os programas de computador/software objeto deste Contrato estejam em pleno funcionamento.

8.3. **Nível de Chamado 3:** Na hipótese de incidentes que venham a deixar o sistema inoperante, cujo reparo, conserto ou ajuste não hajam sido possíveis pelo Nível de Chamado 1 e Nível de Chamado 2, a **CONTRATADA** iniciará o Nível de Chamado 3 presencial, a ser realizado nos termos dos subitens 8.3.1, conforme o caso:

8.3.1. **Programas de Computador/Softwares:** Caso o suporte deva ser prestado em relação aos programas de computador/softwares relacionados no Anexo I, item "Software", a **CONTRATADA** designará técnico para a realização do suporte no endereço da Unidade de Atendimento em que haja sido constatada a necessidade de reparo, devendo ser garantido pela **CONTRATANTE** ao técnico da **CONTRATADA**:

- i. Acesso total às máquinas envolvidas;
- ii. Acompanhamento da prestação de serviços por técnico da **CONTRATANTE**, e
- iii. Acompanhamento da prestação de serviços por técnicos dos titulares de outros aplicativos, softwares ou sistemas instalados nas máquinas que possam ser afetados pela manutenção dos programas de computador/softwares objeto deste Contrato.

8.3.1.1. O técnico da **CONTRATADA** comunicará ao técnico da **CONTRATANTE** presente toda e qualquer ação que adotar na solução da ocorrência, o qual deverá autorizar ou não a sua realização, ficando a **CONTRATADA** e seus técnicos absolutamente isentos de responsabilidades quanto aos desdobramentos dos serviços de suporte realizados, especialmente no que toca outros sistemas, aplicativos, software ou funcionamento de hardware da **CONTRATANTE**.

8.3.1.2. As informações e pedidos de autorização referidos no item 8.3.1.1, acima, poderão ser feitos verbalmente para viabilizar a rápida solução da ocorrência e, também, por escrito para registro da ocorrência.

8.3.1.3. Caso seja necessário proceder a reinstalação e/ou restore dos programas de computador/softwares, caberá ao **CONTRATANTE** a prévia realização de backup, mediante utilização de infraestrutura adequada.

8.4. **Horário de Atendimento:** Para qualquer hipótese de prestação de serviços de suporte prevista neste Contrato, o horário de atendimento da **CONTRATADA** será das 8 horas às 17 horas (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.

CONTRATO Nº 020/2018

8.5. **Prazos para a prestação de serviços:** A prestação de serviços nas modalidades Nível de Chamado 1, Nível de Chamado 2 e Nível de Chamado 3, ocorrerá nos seguintes prazos:

- i. Nível de Chamado 1: A prestação de serviços se iniciará no momento do contato telefônico ou e-mail e perdurará até a imediata solução da ocorrência ou até a sua classificação como Nível de Chamado 2, respeitado o horário de atendimento previsto no item 8.4, supra.
- ii. Nível de Chamado 2: A prestação de serviços se iniciará em até 04 (quatro) horas úteis a contar do momento em que ocorrer a classificação da ocorrência como Nível de Chamado 2, conforme disposto no 8.1.1, desta Cláusula 2, e perdurará até a solução da ocorrência na mesma conexão ou a sua classificação como Nível de Chamado 3, conforme item 8.3., desta Cláusula 2.
- iii. Nível de Chamado 3: A prestação de serviços se iniciará em até 12 (doze) horas úteis a contar do momento em que ocorrer a classificação da ocorrência como Nível de Chamado 3, e perdurará até a solução da ocorrência.

8.5.1. Se a **CONTRATADA** não atender a **CONTRATANTE** na forma e nos prazos previstos nos itens "i", "ii" e "iii" da Cláusula 8.5, aquela pagará a este uma multa de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor mensal devido.

8.6. **Limites de Chamados de suporte:** A prestação de serviços de suporte nas modalidades Nível de Chamado 1, Nível de Chamado 2 e Nível de Chamado 3 é ilimitado, respeitado o prazo de vigência deste Contrato, nos termos da Cláusula Segunda, e o escalonamento de níveis e prazos do item 8.5.

Cláusula Nona – VISITA TÉCNICA AVULSA E CHAMADOS IMPRODUTIVOS

9. Caso a **CONTRATANTE** solicite, por qualquer motivo, a visita técnica de funcionário da **CONTRATADA** sem respeitar o procedimento de níveis de chamado previsto na Cláusula Oitava, a referida visita será cobrada à parte e poderá ser classificada como chamado improdutivo, obedecendo-se o seguinte padrão, aplicando-se cumulativamente os itens abaixo:

- i. R\$ 800,00 (oitocentos reais) pela visita técnica avulsa de até 01 (uma) hora de duração, e
- ii. R\$ 160,00 (cento e sessenta reais) por hora de visita técnica que exceder a 01 (uma) hora prevista no item (i), acima, e
- iii. Reembolso de todas as despesas, tais como, às de deslocamento, pedágio, hospedagem e alimentação.

9.1. Fica garantido à **CONTRATADA** o direito de cobrar da **CONTRATANTE** a visita técnica avulsa e chamado improdutivo, nos termos desta Cláusula Nona, caso o técnico da

CONTRATO Nº 020/2018

CONTRATADA constata que a ocorrência que demandou o Nível de Chamado 3 tenha sido ocasionada por mau uso dos software ou hardware descritos no Anexo I. Para o fim do disposto neste Contrato, considerar-se-á mau uso: instalação ou colocação deficiente de tomadas e/ou adaptadores; alterações nas configurações de hardware ou software; operação inadequada pela **CONTRATANTE** dos softwares ou hardware previstos no Anexo I ou a instalação de outros softwares ou hardware mal feita ou que tenha elementos incompatíveis.

9.1.1. A **CONTRATADA** não é responsável pela manutenção, conserto, ajuste ou reparação das causas descritas no item 9.1., acima.

Cláusula Décima – CONFIDENCIALIDADE

10. As partes se obrigam a guardar segredo sobre as informações confidenciais adquiridas por força do presente Contrato, durante e após seu período de duração. São informações confidenciais todos os documentos e informações relativas aos negócios das partes que não sejam de conhecimento público, tais como, a título exemplificativo, dados de contatos pessoais, propostas, negociações em andamento ou já concluídas, contratos, minutas, cartas, mensagens, mensagens eletrônicas (e-mail), registros de telefonemas, conteúdo de telefonemas, custos, lucros, participações de mercado, produtos, serviços, preços, listas de clientes, listas de fornecedores, *know how*, técnicas de produção e estratégias de mercado.

Cláusula Décima Primeira - INDEPENDÊNCIA DAS PARTES

11. Este Contrato não constitui vínculo trabalhista ou societário entre as partes, que permanecem independentes uma em relação à outra. Uma parte não poderá ser responsabilizada por atos ou omissões da outra parte, e vice-versa.

Cláusula Décima Segunda – RESCISÃO

12. Na hipótese de rescisão deste Contrato sem culpa da **CONTRATADA**, a ela será devida, além das parcelas correspondentes aos meses vencidos, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor residual do contrato. Em caso de rescisão por culpa da **CONTRATADA**, a ela só serão devidas parcelas relativas a parte dos serviços já efetivamente executada, ou seja, as parcelas relativas aos meses vencidos por ocasião da rescisão do Contrato.

Cláusula Décima Terceira - DA FISCALIZAÇÃO

13. A fiscalização da execução dos trabalhos da **CONTRATADA** será exercida pela **CONTRATANTE**, designando através da Portaria nº 465/2018, o servidor **HORDENE MAZZOLINE FILHO**, Diretor do Departamento de Saúde, o qual poderá, junto ao Representante da **CONTRATADA**, solicitar a correção de eventuais falhas ou irregularidades que forem verificadas, as quais se não forem sanadas serão objeto de comunicação oficial à **CONTRATADA**, para aplicação das penalidades previstas neste Contrato.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

Estado de São Paulo

-www.cajati.sp.gov.br -

CONTRATO Nº 020/2018

Cláusula Décima Quarta – DISPOSIÇÕES FINAIS

14. A **CONTRATANTE** deverá fornecer todos os softwares, assim como deter ou fornecer as suas licenças, para instalação ou reinstalação em caso de perda durante a manutenção objeto deste Contrato de suporte.

14.1. A **CONTRATANTE** deverá providenciar a presença de técnico ou responsável dos titulares de softwares e/ou hardwares envolvidos direta ou indiretamente na prestação de serviços objeto deste Contrato, para acompanhamento ou suporte durante a prestação de serviços da **CONTRATADA**, sem qualquer ônus para esta.

14.2. Todos os tributos e encargos fiscais devidos em razão deste Contrato, serão de exclusiva responsabilidade do Contribuinte assim definido na legislação tributária, ficando desde já estabelecido que a **CONTRATANTE** reterá e recolherá os valores a que esteja obrigado por lei. A **CONTRATANTE** obriga-se a apresentar, imediatamente após a retenção e recolhimento dos tributos, a documentação comprobatória do recolhimento dos referidos tributos incidentes e eventuais retenções.

14.3. Os direitos resultantes deste Contrato não poderão ser cedidos a terceiros sem autorização por escrito da outra parte.

14.4. Os direitos de cada parte previstos neste Contrato (a) são cumulativos com outros direitos previstos em lei, a menos que expressamente os excluam; e (b) só admitem renúncia por escrito e específica. O não exercício, total ou parcial, de qualquer direito decorrente do presente Contrato, não implicará novação da obrigação ou renúncia ao respectivo direito por seu titular.

14.5. Todas as notificações decorrentes deste Contrato deverão ser feitas por escrito, aos endereços constantes da qualificação das partes no preâmbulo do Contrato, e serão consideradas eficazes quando entregues pessoalmente à parte a ser notificada, mediante protocolo ou via carta registrada com aviso de recebimento.

Cláusula Décima Quinta - DA PUBLICAÇÃO

15. A **CONTRATANTE** providenciará a publicação do Contrato até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte, por extrato, no Diário Oficial do Estado, conforme determina o art. 61, da Lei Federal nº 8.666/93 e suas atualizações.

Cláusula Décima Sexta – DO FORO

16. As partes elegem o Foro da Comarca de Jacupiranga, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, o qual terá preferência sobre qualquer outro por mais privilegiado que seja.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

Estado de São Paulo

[-www.cajati.sp.gov.br-](http://www.cajati.sp.gov.br)

CONTRATO Nº 020/2018

E assim, perfeitamente justos e contratados, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor de forma, depois de lido e devidamente conferido, de acordo com a Lei.

Cajati, 22 de março de 2018.

AMANDA MACEIO DELIBERAL

FilaH! Soluções Integradas para Gestão de Prefeito do Município de Cajati - SP
Atendimento Ltda

LUCIVAL JOSÉ CORDEIRO

Testemunhas:

JOAQUIM LEITE SEVERO

RG nº 6.757.561-4

REGINALDO SEIJI MONMA

RG nº 25.544.401-1



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

Estado de São Paulo

[-www.cajati.sp.gov.br-](http://www.cajati.sp.gov.br)

CONTRATO Nº 020/2018

ANEXO I

UNIDADE DE ATENDIMENTO

- a. Farmácia Central – Avenida dos Trabalhadores, s/nº - Jardim Central – Cajati – SP

SOFTWARE

- a. FilaH! Gerenciador de Filas e Senhas

D
M
A
J



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAJATI

- Estado de São Paulo -

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAJATI

CONTRATADA: FILAH! SOLUÇÕES INTEGRADAS PARA GESTÃO DE ATENDIMENTO LTDA

CONTRATO Nº 020/2018

OBJETO: Contratação de empresa especializada em Gestão de Atendimento (senha) para prestar suporte técnico para a Farmácia Central.

ADVOGADO: Pedro Alexandre Rodrigues Pereira

Na qualidade de **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO**, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por **CIENTES** e **NOTIFICADOS** para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e 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, estamos **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 Estadual nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

Cajati, 22 de março de 2018.

CONTRATANTE

Nome e cargo: **LUCIVAL JOSÉ CORDEIRO** - Prefeito do Município de Cajati - SP

E-mail institucional: gabinete@cajati.sp.gov.br

E-mail pessoal: yavajosecordeiro@hotmail.com

Assinatura: _____

CONTRATADA

Nome e cargo: **AMANDA MACEIO DELIBERAL** – Gestão de Negócios

E-mail institucional: adeliberal@filah.com.br

E-mail pessoal: amanda.deliberal@gmail.com

Assinatura: _____