

INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

*Pró-Reitoria de Administração*



GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

PROCESSO IFPR N° 23408.000802/2011-01  
CONTRATO N° 17/2012

**TERMO DE CONTRATO N.º 17/2012 QUE ENTRE SI  
CELEBRAM O INSTITUTO FEDERAL DO PARANÁ, E  
RMO CONSULTORES ASSOCIADOS LTDA.**

**CONTRATANTE:** O INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PARANÁ - IFPR, pessoa jurídica de direito Público, com sede na rua João Negrão 1285, Centro, CEP 80230-150, na Cidade de Curitiba, Estado Paraná, inscrito no CNPJ sob n° 10.652.179/0001-15, neste ato representado pelo seu Pró-Reitor de Administração Senhor **GILMAR JOSE FERREIRA DOS SANTOS**, portador do n° CPF 552.646.209-97 e da Cédula de Identidade n° 3.353.312-8, designado pela Portaria do Magnífico Reitor n° 289/11, publicada no DOU de 27 de maio de 2011, seção 2, página 21 e de acordo com o art. 5º do Ato Orçamentário n.º 24/2011, de 26 de maio de 2011.

**CONTRATADA:** A empresa **RMO CONSULTORES ASSOCIADOS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Tancredo Neves, n° 999. Caminho das Árvores - CEP 41.820-021 - Salvador - Bahia, inscrita no CGC-MF sob n° 96.804.406/0001-04, daqui em diante designada **CONTRATADA**, aqui representada na forma do seu Contrato Social, pelo Sr. **Antonio Ribeiro de Jesus**, portador do CPF n.º 073.833.205-49 e RG 00446125-83 SSP-BA, têm justo e acertado o seguinte:

Os **CONTRATANTES** têm entre si justo e avençado, e celebram o presente contrato tendo em vista o contido nos autos do **Processo Administrativo n° 23408.000802/2011-01**, decorrente da **Inexigibilidade de Licitação n° 20/2012**, sujeitando-se as Normas da Lei 8.666/1993 e demais normas complementares, mediante as seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto do presente instrumento é a prestação de **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE**, conforme descrito no "Anexo A", ao software aplicativo **SAGRES ACADÊMICO E PORTAL**, doravante chamado **MÓDULO**.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Pelos serviços previstos na cláusula primeira, a **CONTRATANTE** pagará o valor de R\$ 40.233,00 (quarenta mil, duzentos e trinta e três reais) mediante 12 (doze) parcelas mensais de R\$3.352,75 (três mil, trezentos e cinquenta e dois reais e setenta e cinco centavos) a partir da assinatura deste instrumento.

**Parágrafo Primeiro** – O serviço de suporte requeridos fora do horário comercial ou em sábados, domingos e feriados será cobrado ao valor de R\$ 190,00 (cento e noventa reais) por



1



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

Pró-Reitoria de Administração

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAIS RICO É PAIS SEM POBREZA

homem/hora, ressalvando-se que quaisquer solicitações devem ser formalizadas pela CONTRATANTE através de comunicação escrita.

**Parágrafo Segundo** – Pelos serviços relacionados no parágrafo segundo da cláusula quinta, não cobertos por este instrumento, a CONTRATANTE pagará o valor de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais) por hora alocada ao desenvolvimento das atividades.

**Parágrafo Terceiro** – Sempre que na prestação dos serviços previstos neste contrato, for necessária a locomoção de um técnico da CONTRATADA até as instalações da CONTRATANTE, situada fora da Região Metropolitana da Cidade do Salvador, a CONTRATANTE arcará com as respectivas despesas de locomoção e hospedagem, inclusive traslado hotel/instituição/hotel, bem como, o custo homem/hora previsto no parágrafo terceiro desta cláusula. Quando o deslocamento do técnico se der através de veículo próprio, será cobrado o valor de R\$ 1,20 (Um real e vinte centavos) por quilômetro rodado.

**Parágrafo Quarto** – Todos os custos de serviços e valores não cobertos pelo valor total deste contrato (Parágrafos Primeiro, Segundo e Terceiro), serão faturados em conjunto à parcela mensal, sendo porém discriminados à parte do valor da parcela.

- a) O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA.

**Parágrafo Quinto** – O pagamento das parcelas deverá ser efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado da realização dos serviços e da apresentação do documento fiscal correspondente emitida pela CONTRATADA, com a atestação de conformidade do serviço prestado.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESPESA E DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS

A despesa orçamentária da execução deste contrato correrá à conta da **Natureza da Despesa 3.3.90.39.57**, conforme Nota de Empenho Estimativo n.º 800412, de 22/03/2012.

### CLÁUSULA QUARTA – DO INÍCIO DA VIGÊNCIA E RENOVAÇÕES

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contado da data da sua assinatura, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

**Parágrafo Primeiro** A critério do CONTRATANTE e com a anuência da CONTRATADA, este contrato pode ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses.

**Parágrafo Segundo** A prorrogação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre vantagens para a Administração, das condições e dos preços contratados.

**Parágrafo Terceiro** A cada período de renovação a CONTRATANTE concorda que a CONTRATADA verifique a legalidade da licença atual através da contagem de alunos ativos em sua base de dados.

**Parágrafo Quarto** – Havendo prorrogação do Contrato, o seu valor será reajustado anualmente, no percentual máximo do IGP-M (Índice Geral de preços da Fundação Getúlio Vargas – FGV). Caso este índice deixe de ser divulgado ou tenha a sua utilização impedida por lei, será substituído pelo IGP (Índice geral de preços) da Fundação Getúlio Vargas, ou qualquer



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

*Pró-Reitoria de Administração*



PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

outro índice que venha a substituí-lo, sendo nula de pleno direito e não surtirá nenhum efeito a estipulação de cláusulas de reajuste de valores ou revisão contratual com periodicidade inferior.

## CLÁUSULA QUINTA – DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

A CONTRATADA prestará serviço de manutenção à CONTRATANTE, consistente no fornecimento de novas versões e “releases” do MÓDULO sempre que disponibilizadas comercialmente, bem como, na implementação de alterações necessárias a corrigir eventuais falhas ou adequar o MÓDULO às mudanças ocorridas exclusivamente na legislação municipal, estadual ou federal em tempo hábil e segundo a interpretação corrente.

**Parágrafo Primeiro** – Sempre que as novas versões ou alterações implicarem no fornecimento de documentação técnica complementar ou corretiva à CONTRATANTE, tal documentação ser-lhe-á fornecida em mídia eletrônica, exclusivamente.

**Parágrafo Segundo** – Não estão incluídas nos serviços de manutenção alterações impostas por sindicatos, associações ou quaisquer outras entidades, bem como, as solicitadas ou recomendadas pela CONTRATANTE, devendo ser objeto de orçamento a parte, cobradas de acordo com valor especificado no parágrafo segundo da cláusula segunda.

**Parágrafo Terceiro** – Para cada pedido de manutenção, a CONTRATANTE deverá encaminhar à CONTRATADA, uma solicitação de serviço por escrito, conforme modelo do “Anexo B”, a fim de iniciar o planejamento de atendimento.

**Parágrafo Quarto** – A CONTRATADA disporá de até 4 dias úteis para analisar o pedido de manutenção e apresentar à CONTRATANTE a sua previsão de atendimento.

- a) O pedido de manutenção que se caracterizar por solicitação de “correção de falha” relacionada a rotina e/ou procedimento crítico do MÓDULO, bem como, sendo solicitado em um período de operação constante e necessidade de uso ininterrupto do Módulo, será, quando caracterizada tal situação pela CONTRATADA, atendido em um prazo máximo de 1 dia útil.

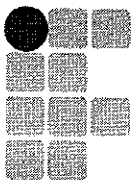
**Parágrafo Quinto** – Para os pedidos de manutenção tratados no parágrafo segundo desta cláusula, anexo a previsão de atendimento, será apresentada proposta comercial, pela qual a CONTRATANTE deverá, se aceitar, manifestar-se formalmente com a autorização para execução do pedido de manutenção, por escrito, em até 3 dias úteis a contar do recebimento da proposta, sob pena de, não o fazendo nesse prazo, comprometer os prazos contidos na previsão de atendimento.

**Parágrafo Sexto** – A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por quaisquer atrasos decorrentes de força maior ou caso fortuito, não imputáveis à mesma, sendo que, nestes casos, o cronograma de trabalho sofrerá correção na realização dos serviços em igual proporção.

**Parágrafo Sétimo** – As atividades de manutenção serão realizadas nas instalações da CONTRATADA, exceto aquelas em que se fizer necessária a presença do técnico nas dependências da CONTRATANTE.

**Parágrafo Oitavo** – A CONTRATADA efetuará a liberação de novos “releases” ou novas versões do MÓDULO.

- a) Além dos procedimentos de instalação, acompanhará também lista de correção das falhas encontradas no MÓDULO, bem como, lista de melhorias implementadas. No



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

Pró-Reitoria de Administração

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA

caso de envio de nova versão, será também enviado o novo contrato de licença de uso do MÓDULO.

- b) A cada liberação de nova versão a CONTRATADA informará a CONTRATANTE o prazo limite pelo qual manterá os serviços de suporte e manutenção à antiga versão.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA HOMOLOGAÇÃO

O CONTRATANTE deverá sempre homologar todas as atividades decorrentes dos serviços de manutenção feitas no MÓDULO pela CONTRATADA durante o período de manutenção.

**Parágrafo Primeiro** – Para cada serviço de manutenção, a CONTRATANTE terá até 5 dias úteis para testar e homologar as alterações/modificações implementadas no MÓDULO, seguindo os itens de avaliação contidos no modelo de homologação do ANEXO C.

**Parágrafo Segundo** – Na eventualidade de o CONTRATANTE entender que as atividades de manutenção executadas pela CONTRATADA não foram satisfatórias, dentro do período de testes especificado no parágrafo anterior, deverá manifestar-se para que a CONTRATADA possa reconsiderar tecnicamente os serviços, e nesse caso, será computado um novo período para testes, a contar da nova data de entrega que deverá acontecer em um prazo máximo de 5 dias úteis.

**Parágrafo Terceiro** – Findo o prazo para testes e não tendo a CONTRATANTE se manifestado contrariamente e nem assinado o documento da homologação, fica entendido que as alterações/modificações realizadas lhe são satisfatórias e, portanto, a própria homologação tacitamente realizada.

- a) Caso eventualmente o CONTRATANTE retorne a homologação após o prazo de testes estipulado indicando correções das atividades de manutenção, a CONTRATADA considerará as novas atividades de correção como uma nova solicitação de serviço e efetuará uma nova previsão de atendimento para tal.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DOS SERVIÇOS DE SUPORTE

Os serviços de suporte consistem em apoio e orientação técnica na utilização ("Help-Desk"), no apoio a migração de ambientes e nova versões, bem como, treinamento de uso e do modelo de dados do MÓDULO.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA oferece, pelo prazo de vigência deste contrato, o atendimento remoto, telefônico ou via internet, condicionado apenas à estrutura de comunicação do CONTRATANTE.

- a) Nos casos em que a CONTRATADA necessitar de infra-estrutura de acesso remoto ou via internet na instalações da CONTRATANTE, esta deverá ser imediatamente providenciada, sob pena de não se ter iniciado o atendimento de suporte solicitado.
- b) Para os pedidos de suporte relacionados à atividade de suporte a migração, a CONTRATANTE deverá encaminhar à CONTRATADA, uma solicitação de serviço conforme modelo do "Anexo B", com o objetivo de possibilitar confecção da previsão de atendimento.



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

Pró-Reitoria de Administração

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

- c) Para os pedidos de suporte relacionados à atividade de treinamento, baseada no calendário de treinamento informado pela CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá manifestar a data desejada de treinamento e dados do participante.
- d) Para os pedidos de suporte relativo às atividades de "help-desk", a CONTRATANTE deverá encaminhar a sua solicitação através de contato telefônico ou correio eletrônico.

**Parágrafo Segundo** – O atendimento relativo aos serviços de suporte é feito durante todos os dias úteis em horário comercial (das 8:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 horas).

- a) Caso seja necessário ao CONTRATANTE que o atendimento de suporte seja efetuado fora do horário comercial, sábados, domingos ou feriados este será valorado e cobrado de acordo com o parágrafo primeiro da cláusula segunda.
- b) Serão considerados os feriados efetivos para a localidade da Cidade do Salvador e, portanto, incluindo-se os municipais e estaduais.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA prestará os serviços de suporte conforme os prazos abaixo discriminados:

- a) Para serviços de "Help-Desk" a CONTRATADA disporá de até 1 dia útil para iniciar o atendimento a partir do recebimento do chamado.
- b) Para os serviços de migração a CONTRATADA efetuará a programação de apoio em até 4 dias úteis do recebimento da solicitação de serviço.
- c) Para serviços de treinamento a CONTRATADA, a cada liberação de nova versão do MÓDULO, informará um calendário de treinamento.

**Parágrafo Quarto** – Não estão incluídos nas atividades de suporte: apoio técnico a ambiente operacional e ambiente de rede, instalação e configuração de softwares básicos, apoio a suporte e administração do software de banco de dados, análise da estrutura administrativa do CONTRATANTE, bem assim pareceres, estudos, orientação e condução de alterações na organização da CONTRATANTE, avaliação e levantamento de soluções especiais, orientação na escolha de *softwares* e equipamentos ou qualquer outro tipo de serviço não expresso no Anexo A.

## CLÁUSULA OITAVA – NÍVEIS DE PRIORIDADE

A CONTRATADA classifica as solicitações de serviço de acordo com os níveis de prioridade estabelecidos pela CONTRATANTE, bem como, a própria gravidade do problema. Os níveis são estabelecidos de acordo com o impacto que o problema provoca às atividades operacionais do CONTRATANTE.

**Parágrafo Primeiro** – Os níveis de prioridade são definidos como:

- 0 (Zero) – Solicitação de "correção de falha" em procedimento crítico do Módulo
- 1 (Um) – Por razões internas à CONTRATANTE, deve ter escalonado às suas atividades a frente de quaisquer atividades de manutenção ou suporte previamente solicitadas mas ainda não iniciadas pela CONTRATADA.
- 2 (Dois) – Deve ter escalonadas às suas atividades após quaisquer atividades já programadas para a CONTRATANTE.



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

*Pró-Reitoria de Administração*

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATANTE é responsável por designar o nível de prioridade no formulário de solicitação de serviço, sendo que a CONTRATADA só aceitará o nível de prioridade 0 (zero) quando for configurado “correção de falha” devido a comportamento inesperado ou anormal do MÓDULO.

## CLÁUSULA NONA – DA CONFIDENCIALIDADE

Em casos emergenciais, no atendimento dos serviços de manutenção e suporte, a CONTRATADA pode necessitar fazer acesso temporário a base de dados do CONTRATANTE relacionada ao MÓDULO, via acesso remoto telefônico ou internet.

**Parágrafo Primeiro** – O acesso deverá estender-se apenas o necessário para facilitar a prestação de serviços de manutenção e suporte pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo** – O CONTRATANTE terá a opção de limitar o acesso da CONTRATADA a apenas parte das informações da base de dados, bem como, a capacidade de atualização da mesma pela CONTRATADA.

- a) O CONTRATANTE deverá, durante todo o tempo em que se fizer necessário o acesso, monitorar as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA, utilizando-se dos mecanismos de auditoria existentes no software básico de gerenciamento de banco de dados ou qualquer outro que mais lhe convier.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA reconhece que qualquer informação contida na base de dados é confidencial e que só deve ser utilizada, estritamente, para a execução das atividades conseqüentes dos propósitos autorizados.

- a) A CONTRATADA não reconhece como informação confidencial aquelas que:
  - I. Legitimamente seja de seu conhecimento antes da assinatura deste instrumento;
  - II. Sejam de domínio público;
  - III. Livremente sejam reveladas pela CONTRATANTE e que esta não explicita ser “confidencial”.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA

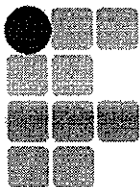
A CONTRATADA garante que as Versões do MÓDULO estarão disponíveis à CONTRATANTE, em seu código fonte, no eventual caso de encerramento de suas atividades.

**Parágrafo Primeiro** – O depositário entregará uma cópia do código fonte do MÓDULO ao CONTRATANTE, mediante a apresentação do presente contrato, desde que o mesmo esteja em vigor na data do referido evento.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS RESPONSABILIDADES

Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão da responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos diretos causados à outra parte, sem prejuízo da validade do contrato, no todo ou em parte.

**Parágrafo Primeiro** – As responsabilidades da CONTRATADA, em qualquer hipótese, estarão



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

*Pró-Reitoria de Administração*

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

limitadas à execução dos serviços e valores descritos neste contrato.

a) A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por problemas no ambiente operacional da CONTRATANTE como banco de dados, equipamentos, rede e outros. A responsabilidade da CONTRATADA limitar-se-á aos programas de computador componentes do MODULO.

**Parágrafo Segundo** – Em nenhum caso a CONTRATADA poderá ser responsabilizada por danos emergentes, lucros cessantes, perda de dados ou outros danos incidentais.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISAO

A rescisão deste contrato se dará nos termos dos artigos 79 e 80 da Lei nº 8.666/93.

**Parágrafo Primeiro** – No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

**Parágrafo Segundo** – No procedimento que visa à rescisão do contrato, será assegurado o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

#### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidor designado para este fim.

**Parágrafo Primeiro** - Durante a vigência deste contrato, a CONTRATADA deve manter preposto, aceito pela Administração do CONTRATANTE, para representá-lo sempre que for necessário.

**Parágrafo Segundo:** A atestação de conformidade da prestação dos serviços cabe ao fiscal do contrato.

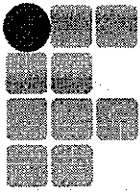
#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS TRIBUTOS

Os valores referentes aos impostos de Renda na Fonte e ISS (Imposto Sobre prestação de Serviços), contribuições vigentes à data do contrato, incidentes sobre a prestação de serviços ora ajustada, são de responsabilidade da CONTRATADA.

**Parágrafo Único** – Caso, por ventura, seja criado algum novo tributo a partir da data de assinatura do contrato, as partes se comprometem a re-avaliarem o impacto provocado pelo mesmo, bem como, a discutir um novo valor que mantenha o equilíbrio financeiro necessário à execução deste instrumento.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SIGILO

As partes obrigam-se a guardar sigilo absoluto sobre detalhes operacionais do serviço objeto do presente contrato.



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



**MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO**  
Pró-Reitoria de Administração

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Os termos e disposições deste instrumento prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores existentes entre as partes.

**Parágrafo Primeiro** – O dispositivo deste contrato só poderá ser alterado através de termo aditivo no qual conste a concordância expressa das partes.

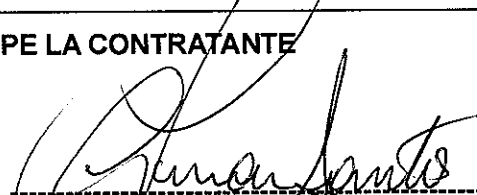
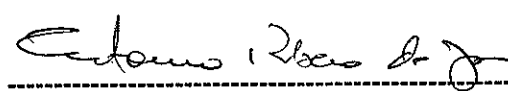
**Parágrafo Segundo** – O CONTRATANTE não poderá ceder ou transferir este contrato sob nenhuma hipótese.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

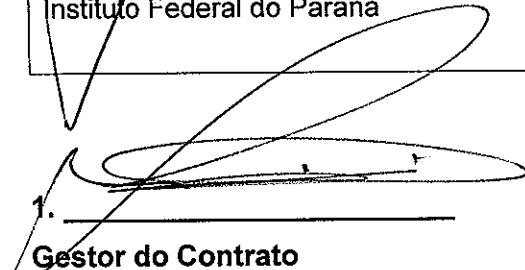
As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no Foro da cidade de Curitiba, Seção Judiciária do Paraná, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, salvo nos casos previstos no art. 102, inciso I, alínea “d”, da Constituição Federal.

E, para firmeza e validade do que foi pactuado, lavrou-se o presente Contrato com os anexo A, B e C em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que surtam um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, e pelas testemunhas abaixo.


Curitiba, 11 de Abril de 2012.

<p><b>PE LA CONTRATANTE</b></p>  <p>-----</p> <p><b>GILMAR JOSÉ FERREIRA DOS SANTOS</b> Pró-Reitor de Administração Instituto Federal do Paraná</p>	<p><b>PELA CONTRATADA</b></p>  <p>-----</p> <p><b>RMO CONSULTORES ASSOCIADOS LTDA</b> Representante Legal Antonio Ribeiro de Jesus</p>
--	--

**TESTEMUNHAS**

1.   
\_\_\_\_\_  
**Gestor do Contrato**

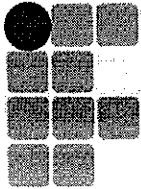
**Nome:** Everton Luiz Machado  
**CPF:** 034.189.669-18

2.   
\_\_\_\_\_

**Nome:** VIRGINIA T. FANTES  
**CPF:** 890.804.165-68

A presente página de assinaturas é parte integrante do Contrato nº17/2012 celebrado entre o IFPR e a RMO Consultores Associados Ltda.





INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

*Pró-Reitoria de Administração*

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA

## ANEXO A - AO CONTRATO Nº 17/2012

### A. Ambiente Operacional

Rede local com Sistema operacional de rede Windows Server, ambiente operacional gráfico Windows 7 ou mais recente, servidor de banco de dados MS SQL Server 2005 ou mais recente, impressoras gráficas (jato de tinta ou laser) e software de comunicação para suporte remoto, VNC ou Windows Terminal Services

### B. Ambiente de Programação

PowerBuilder Enterprise em suas últimas versões.

Microsoft .NET

### C. Especificação dos Serviços

#### Serviços de Manutenção

**Prestação de serviços de Análise de Sistemas** - Solicitações relacionadas aos MÓDULOS em manutenção que requisitem a intervenção de um analista de Sistemas como: projeto de formulários, projeto de relatórios, atualização de documentação, etc;

**Prestação de serviços em Programação** - Solicitações de novos programas que forneçam novas informações a partir da base de dados já existente, como relatórios e consultas;

**Correção de falhas** - Alterações para correção de eventuais falhas não detectadas ao longo da fase de teste e implantação;

**Novas Versões e Releases** – Envio de novas versões e releases assim que se fizerem necessários ou disponíveis.

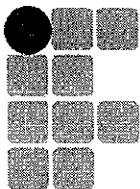
#### Serviços de Suporte

**Prestação de serviços em "Help-Desk"**- Apoio e orientação técnica na utilização dos MÓDULOS;

**Apoio no suporte a migração para novo ambiente computacional ou nova versão dos MÓDULOS** - Apoio no suporte a migração das bases de dados de um ambiente computacional a outro ou na execução de migração para uma nova versão dos MÓDULOS;

**Treinamento** – Treinamento para operação dos MÓDULOS em suas novas versões ou no modelo de dados dos respectivos MÓDULOS nas instalações da CONTRATADA .

9



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



**MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO**

*Pró-Reitoria de Administração*

GOVERNO FEDERAL



PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

**ANEXO B - AO CONTRATO Nº 17/2012**

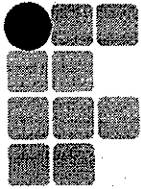


<b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO</b>		9999999
Cliente _____	Módulo _____	
Solicitante _____	Data ____ / ____ / ____	

<b>Instruções de Preenchimento</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A solicitação deve ser detalhadamente especificada. Caso necessário utilize mais de um formulário.</li> <li>2. Deve-se preencher o campo prioridade segundo a codificação: <ul style="list-style-type: none"> <li>0 - Emergencial - Sistema Fora do ar;</li> <li>1 - Urgente - Deve ser mais prioritária que as atividades programadas;</li> <li>2 - Programada - Deve ser planejada dentre as atividades existentes.</li> </ul> </li> <li>3. As Solicitações de Serviço não assinadas pelo Gestor do Módulo serão desconsideradas.</li> </ol>

Especificação	Prioridade

<b>Descrição</b>
<b>Assinatura do Gestor do Módulo</b>



INSTITUTO FEDERAL  
PARANÁ



**MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO**  
Pró-Reitoria de Administração

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

**ANEXO C - AO CONTRATO Nº 17/2012**



**Homologação de Serviço**

Cliente \_\_\_\_\_ Módulo \_\_\_\_\_

Responsável \_\_\_\_\_ O.S. \_\_\_\_\_

**Critérios de Pontuação**

Após avaliação de cada serviço o usuário deve assinalar com um X, ao lado da descrição correspondente, os problemas identificados de acordo com os itens listados abaixo

1. **Descumprimento de prazo** - Atraso na entrega do serviço de acordo com o especificado na OS
2. **Erro de implementação** - O serviço entregue não está funcionando corretamente
3. **Entendimento da solicitação** - Não houve entendimento correto do serviço que foi implementado
4. **Performance** - O serviço implantado está com o tempo de resposta insatisfatório
5. **Pontualidade** - Descumprimento do horário de implantação conforme especificado na programação de visita
6. **Clareza da interface** - A interface ( telas e relatórios ) é de difícil entendimento para o usuário
7. **Padronização** - As Telas/Relatórios não seguem o padrão utilizado pelo sistema
8. **Correção de erros durante a implantação** - Durante a implantação foi necessário corrigir erros do programa a ser instalado.
9. **Tempo excessivo para implantação** - O tempo alocado para implantação foi excessivo.
10. **Serviço homologado** - O serviço implantado foi aceito após avaliação dos critérios listados acima

Item	Descrição	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1											

