

Brasília, 05 de julho de 2012.

Ao  
Ministério de Minas e Energia - MME  
Sr.: Sérgio Luiz Barbosa  
MD.: Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação

**Assunto: Proposta Comercial**

Prezado senhor,

Encaminhamos nossa **Proposta Comercial** visando o fornecimento de serviços especializados em suporte técnico e manutenção continuada do software de Gestão **ASI**, Módulos de Patrimônio e Almoxarifado fundamentados na legislação aplicável à administração pública, aderente a Instrução Normativa 02/2008 e Instrução Normativa 04/2008, para o **Ministério de Minas e Energia - MME**.

Em se tratando de prestação de serviço de natureza continuada, com o propósito de assegurar o uso eficiente e eficaz do sistema, e ainda, para que não ocorra indesejável interrupção, que poderá implicar em transtornos desagradáveis e/ou prejuízos irreversíveis, faz-se necessária a assinatura deste termo contratual.

Na expectativa de apresentarmos as melhores condições, contemplando as devidas informações, colocamo-nos à inteira disposição para maiores esclarecimentos, detalhamentos e ou adequações que se façam necessárias.

Atenciosamente,

  
**Alexander Duarte Paniago**  
Diretor

  
**Jefferson Duarte Paniago**  
Gerente Comercial

## 1 Objeto da Proposta

A presente proposta, tem por objeto a prestação de serviços especializados em suporte técnico e manutenção continuada do software de gestão **ASI**, contemplando os serviços nos Módulos de **Patrimônio e Almoxarifado**, fundamentados na legislação geral aplicável à administração pública, englobando atualizações de versões com novas funcionalidades (mínimo de duas versões anuais), fornecimento de serviço de Helpdesk, visando manter disponíveis os procedimentos operacionais e gerenciais do **Ministério de Minas e Energia - MME** por um período de 12 (Doze) meses.

## 2 Suporte Técnico e Manutenção

A manutenção e o suporte técnico, desenvolvidos no ambiente da Link Data, ocorrerão através de um **Acordo de Nível de Serviço – ANS**, permitindo aferir a qualidade na prestação dos serviços contratados.<sup>4</sup>

Para esta contratação, fica estabelecido um **ANS** para suporte e manutenção do software, constituindo nos seguintes serviços: suporte técnico, suporte remoto de configuração de ambiente, manutenção corretiva, manutenção legal e novas versões.

### 2.1 Suporte Técnico

O suporte técnico deverá ser contatado por e-mail e telefone. Tem como objetivo esclarecer dúvidas, abrir demandas e resolver problemas simples, relacionados ao funcionamento do sistema, auxiliando no seu uso contínuo e resolvendo as principais dúvidas dos usuários do sistema. São exemplos deste tipo de serviço:

- Todos os registros serão lançados em um sistema de controle de ordens de serviços de uso exclusivo da CONTRATADA. Em caso de solicitações, a ferramenta permite a geração de relatórios com todas as informações registradas.
- Esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários quanto ao uso e a navegação no sistema;
- Registro das ocorrências provenientes de falhas no software ASI;
- Fornecimento de informações aos usuários sobre a situação e o andamento das ordens de serviços em aberto;
- Retorno das ordens de serviço e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não colocadas à disposição no primeiro contato ou encaminhadas;
- Registro de todas as ordens de serviços e contatos realizados em um banco de dados com atributos necessários à geração de relatórios e consultas gerenciais e operacionais.

Todas as operações efetuadas no sistema serão de responsabilidade da CONTRATANTE.



Informações complementares poderão ser solicitadas pelo Suporte Técnico da CONTRATADA no início ou durante o atendimento da demanda, tais como: mensagens emitidas pelo sistema, arquivos contendo informações relacionadas à infraestrutura do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, *backup* da base de dados, dentre outras informações que forem necessárias para o pleno atendimento da demanda. Assim, a contagem dos prazos somente se dará após o recebimento das informações solicitadas pela CONTRATANTE.

Os serviços de suporte ao cliente serão disponibilizados à CONTRATADA nos dias e horários a seguir descritos:

Atendimento por telefone/E-mail	Das 08:00 às 19:00 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.
E-mail para esclarecimento de dúvidas e/ou informações	As respostas deverão ser encaminhadas aos usuários dentro de até 24 horas, com soluções ou procedimentos a serem adotados, com prazo para cumprimento.

## 2.2 Suporte remoto de configuração do ambiente ASI

Este serviço será realizado no ambiente de homologação mediante a liberação por meio de VPN (*Virtual Private Network*) ou outra tecnologia adotada pela CONTRATANTE. Faz parte deste serviço:

- Configuração do servidor de aplicação (máquina virtual);
- Atualização de versão do ASI;
- Acompanhamento da na execução das atualizações na base de dados ambiente ASI;

## 2.3 Manutenção Corretiva

É aquela decorrente de falha de uma ou mais funcionalidades detectadas pelo usuário do sistema, ou seja, funcionamento em desacordo com as funcionalidades nas telas, regras de negócio, relatórios e interfaces com outros sistemas. Tais falhas devem ser classificadas em três níveis de criticidade: **ALTO**, **MÉDIO** ou **BAIXO**, conforme tabela de criticidade abaixo:

Nível de criticidade	Definição
Alta	Proveniente de paralisação do sistema ou falha que impossibilite o usuário de executar alguma atividade no sistema, gerando prejuízos para a Gestão Pública.

	Exemplos: fechamento do mês (relatório financeiro), Cadastro de notas fiscais, transferência de materiais, entrada de materiais para distribuição, requisição de material, cadastro do pedido de compras.
Médio	Proveniente de falhas na aplicação que são contornáveis com outras ações dentro do sistema. Exemplo: emissão de relatório de consumo de material, registro no campo observação no atendimento da requisição.
Baixo	Proveniente de falhas que não geram impacto para a Gestão do setor.

## 2.4 Manutenção Legal

É decorrente de uma mudança na legislação, alteração na paridade ou divisão da moeda nacional, a fim de atender os preceitos legais.

O prazo de atendimento será objeto de análise, dependendo do tipo de mudança, uma vez que não há como mensurar o tipo de alteração que será executado. A CONTRATANTE deverá elaborar um projeto com um cronograma que estará em conformidade com os decretos e prazos legais.

## 2.5 Novas versões

A CONTRATADA atualizará no mínimo 2(duas) versões anuais do sistema, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE, quando da incorporação de novas funcionalidades e melhorias no sistema durante a vigência contratual.

Todas as alterações de funcionalidades visando melhorar componentes e objetos da solução implantada, tais como alterações de telas, relatórios, usabilidade e regras de negócio estarão contempladas na nova versão.

## 2.6 Observações gerais sobre os serviços prestados

O CONTRATANTE deverá manter em condições operacionais, a rede de comunicação, assim como a administração do banco de dados e o seus respectivos *backups*.

A CONTRATADA se compromete a manter sob sigilo das informações repassadas pela CONTRATANTE.

A cada ordem de serviço aberta será encaminhada ao demandante uma notificação por e-mail contendo, a descrição do chamado bem como seu número de origem.

## 3 Serviços Sob Demanda

Estes serviços poderão ser acionados a qualquer momento na vigência do contrato. Os custos dos serviços serão mensurados conforme a demanda. No quadro de Preços e Condições Comerciais estarão estabelecidos uma previsão anual para execução dos serviços, relacionados abaixo:

### 3.1 Manutenção Adaptativa

É a alteração de uma funcionalidade visando a adaptação e/ou melhoria de componentes e objetos da solução implementada de acordo com a necessidade do órgão, tais como modificações de telas e relatórios, programas de interfaces e regras de negócios.

Será apresentado um documento descrevendo a solicitação e a proposta de desenvolvimento, juntamente com o esforço **em Pontos de Função** e o prazo de atendimento. A execução das atividades só terá início após a aprovação formal pela CONTRATANTE.

O faturamento ocorrerá após a validação da demanda pela CONTRATANTE no ambiente de homologação.

São exemplos de requisitos para demandas de manutenção adaptativa, não resumindo-se a eles:

- Alterar layout de tela;
- Alterar layout de relatório;
- Criar ou modificar crítica de dados;
- Modificação do nome de campos;
- Implementação de uma regra específica do órgão;
- Implementação de novos relatórios;
- Integração com sistemas legados.

### 3.3 Treinamento

Trata-se de um serviço local prestado para a CONTRATANTE, consistindo em um analista de suporte, nas instalações do cliente, com conhecimento pleno na operacionalização do sistema ASI. A solicitação deverá ser encaminhada para a CONTRATADA, com antecedência mínima de trinta dias, em que as partes envolvidas elaborarão uma programação quanto ao conteúdo que será ministrado, data, local e recursos materiais necessários.

Estão incluídos neste serviço o instrutor e o material didático.



## 4 Prazos

### 4.1 Tempo de Atendimento

Para cada ordem de serviço aberta o primeiro atendimento deverá ser realizado nos prazos pré-determinados, conforme descrito na tabela *Tempo de Atendimento*, sendo este prazo mensurado em horas úteis de acordo com o calendário de horas úteis em anexo, o qual é compatível com a importância do negócio para o CONTRATANTE. Em casos de ocorrências de demandas em feriados será adotado o calendário de feriados do Governo Federal emitido anualmente pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG através das portarias.

Tempo de Atendimento		
Tipo de Demanda	Tempo Máximo	Descrição
Manutenção Corretiva – Criticidade Alta	4h – úteis	Primeiro contato para entendimento da ordem de serviço.
Manutenção Corretiva – Criticidade Média	8h – úteis	
Manutenção Corretiva – Criticidade Baixa	16h – úteis	
Manutenção Adaptativa	16h – úteis	

O tempo será contabilizado a partir da abertura da ordem de serviço, que deverá ser detalhada e formalizada através de e-mail. As ligações telefônicas não serão consideradas para efeito de contagem dos prazos.

### 4.2 Tempo de Solução

Para cada ordem de serviço aberta será apresentada a solução em um prazo pré-determinado, conforme descrito na tabela *Tempo de Solução*, sendo este prazo mensurado em dias úteis. Caso a CONTRATADA dependa de informações do CONTRATANTE não será contabilizado o tempo de espera.

Tempo de Solução		
Tipo de Chamado	Tempo Máximo	Descrição
Manutenção Corretiva – Criticidade Alta	05 dias úteis	Entrega da ordem de serviço com a solução.
Manutenção Corretiva – Criticidade Média	07 dias úteis	
Manutenção Corretiva – Criticidade Baixa	10 dias úteis	
Manutenção Adaptativa	10 dias úteis	Apresentação de um cronograma de atividades para atendimento da ordem de serviço.

O tempo será contabilizado a partir do entendimento da ordem de serviço (considerando o seu registro e esclarecimentos necessários para o seu entendimento), que deverá ser registrado por e-mail.

Todos os recursos necessários para atender a ordem de serviço deverão ser fornecidos pela CONTRATANTE, tais como: *backup*, *logs*, relatórios, configurações e qualquer outra informação relevante ao entendimento e resolução da ordem de serviço.

Caso a resolução da ordem de serviço esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (*Proxy*, *firewall*, *browser*, serviços de rede, serviços de banco de dados, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS.

### 4.3 Prazo de Validação

Após a entrega da ordem de serviço pela CONTRATADA, o CONTRATANTE terá um prazo para homologar a solução apresentada partindo da data em que a versão foi entregue para a CONTRATANTE.

Caso seja identificada, na homologação, uma inconsistência na solução apresentada pela CONTRATADA, esta pode dispor do saldo restante de horas úteis disponíveis da ordem de serviço, caso os tenha, para providenciar a adequação e/ou correção, desde que não exceda o tempo máximo conforme a tabela *Tempo de Solução*. Se não houver saldo no *Tempo Máximo* disponível, as horas



consumidas para a adequação da solução deverá ser realizada uma renegociação com o demandante.

Caso o CONTRATANTE não se manifeste dentro do prazo de validação, a solução será considerada como homologada. Sendo assim, na hipótese de se verificar uma inconsistência na solução posteriormente, será aberto um novo chamado para correção.

Prazo de Validação		
Tipo de Chamado	Tempo Máximo	Descrição
Manutenção Corretiva – Criticidade Alta	02 dias úteis	Testes de homologação
Manutenção Corretiva – Criticidade Média	05 dias úteis	
Manutenção Corretiva – Criticidade Baixa	05 dias úteis	
Manutenção Adaptativa	10 dias úteis	

Os testes de homologação serão executados pela área gestora do órgão contratante, pontualmente no item da ordem de serviço.

#### 4.4 Forma de Atendimento e Controle do ANS

O atendimento será feito obrigatoriamente por e-mail, podendo ser complementado por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Todas as ordens de serviços serão registradas e gerenciadas pelo sistema de “helpdesk” da CONTRADA, em que a CONTRATANTE será notificada quanto a abertura da ordem de serviço, bem como os prazos para entregas.

Caso seja solicitado, será enviado até o 5º dia útil do mês subsequente, o relatório das ocorrências realizadas no mês anterior, ou período solicitado.

## 5 Estimativas das Demandas

Os serviços de suporte e manutenção foram estimados da seguinte forma:

- **Valor fixo mensal:** Este valor refere-se aos seguintes serviços:
  - Disponibilidade de estrutura para atendimento da ordem de serviço nos horários estabelecidos;
  - Esclarecimento de dúvidas, orientações e auxílio na operação, parametrização ou customização do sistema;
  - Recebimento da ordem de serviço para manutenção corretiva e adaptativa;
  - Solução da ordem de serviço para manutenção corretiva;
  - Cronograma físico e financeiro da ordem de serviço da manutenção adaptativa.
- **Valor dos serviços sob demanda:** Este valor refere-se aos seguintes serviços:
  - Desenvolvimento das atividades estabelecidas no cronograma físico financeiro para manutenção adaptativa, serão calculados em Pontos de Função, ao valor de R\$ 980,00 / hora, sendo estimadas neste contrato 50 Pontos de Função por ano.
    - **Observação:** O faturamento será realizado a cada entrega das demandas estabelecidas no cronograma físico – financeiro.

## 6 Preços e Condições Comerciais

Para o fornecimento dos serviços de suporte técnico e manutenção continuada do software ASI, serão cobrados os valores a seguir para cada opção:

Tabela de Preços – Atendimento ao MME				
Tipo de Atendimento	Valor Unitário por Módulo	Valor Mensal todos os módulos	Qtd. Meses	Valor Anual Total
Valor Fixo/por módulo (Franquia): Serviços de suporte técnico (help Desk), com garantia de funcionamento e atualização de versão para os módulos de Patrimônio Mobiliário e Almoxarifado.	R\$ 8.250,00	R\$ 16.500,00 (Valor Unitário x 2)	12 meses	R\$ 198.000,00
Tipo de Atendimento sob Demanda	Unidade	Valor Unitário	Qtde	Valor Total
Treinamento para turma com até 10 (dez) alunos, totalizando 16 horas	Turma	R\$ 12.000,00	1	R\$ 12.000,00
Desenvolvimento (Demandas Adaptativas e Evolutivas)	Ponto de Função	R\$ 980,00	20	R\$ 19.600,00
<b>Valor Total Estimado:</b>				<b>R\$ 229.600,00</b>



### FORMAS DE PAGAMENTO E OBSERVAÇÕES


- Os pagamentos deverão ser realizados em parcelas mensais de R\$ 16.500,00 (desesseis mil e quinhentos reais), para atendimento do CONTRATANTE a partir da assinatura do contrato;
- Quaisquer materiais e/ou serviços adicionais aos ofertados nesta proposta, somente serão executados mediante novas cláusulas contratuais;
- Estão inclusos nos preços da presente proposta todos os impostos, taxas, fretes, materiais, e demais encargos necessários à perfeita execução do serviço proposto;
- Esta proposta terá validade de 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data de sua apresentação;
- Declaramos que os preços da proposta estão de acordo com os preços praticados no mercado.
- Os pagamentos deverão ser efetuados em favor da Link Data Informática e Serviços S/A no:

**BANCO BRADESCO**  
**AG.: 2219-5**  
**C/C: 25.388-0**

Atenciosamente,



**Alexander Duarte Paniago**  
Diretor



**Jefferson Duarte Paniago**  
Gerente Comercial