SANTANA SOLUTIONS

Soluções em Informática

Marketplace AGF

Tudo para sua agência

CONTRATO DE SOLUÇÕES EM INFORMÁTICA

CONTRATADO: SANTANA SOLUTIONS CONSTRUÇÃO COM. E SERV - LTDA com sede em Diadema, na Rua Orense, nº41, bairro Centro, CEP nº 09920-650, no de Estado São Paulo, inscrito no CNPJ sob o nº 04.236.736/0001-14 e na Inscrição Estadual sob o Nº 286.286.938.115.

CONTRATANTE: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, na RUA xxxxxxxxxxxxxx– CEP xxxxx-xxx, bairro xxxxxxx, no Estado de xxxxxxxxxxx, inscrito no CNPJ sob o Nº 73.712.713/0001-51 Inscrição Estadual sob Nº xxxxxxxxxx

DO OBJETO DO CONTRATO

Cláusula 1ª. É OBJETO do presente contrato, o Serviço de Suporte Técnico de Informática de acordo com planos abaixo:

Recursos	Hard	Medium	Soft	Basic
Suporte a distância Rede Sara	✓	✓	✓	✓
Suporte a distância Rede Local	✓	✓	✓	✓
Suporte a distância Sistema Operacional	✓	✓	✓	✓
Suporte a distância de configurações personalizada	✓	✓	✓	✓
Horas Técnicas	5	4	3	2
Custo por minuto remoto	R$ 3,083	R$ 2,66	R$ 3,25	R$ 3.33
Custo por horas	R$ 185,00	R$ 190,00	R$ 195,00	R$ 200,00
Custo Mensal	R$ 925,00	R$ 760,00	R$ 585,00	R$ 400,00
Equipamento	Entre 21 e 30 Computadores(Até 12 SARA)	Entre 15 e 20 Computadores (Até 8 SARA)	Entre 9 e 15 Computadores (Até 7 SARA)	Até 8 Computadores (4 SARA e 4 Rede Particular)

Cláusula 2ª Responsabilidades Técnicas

2.1 Plano de Atendimento: xxxxxxx

2.1.1 A contratada tem como responsabilidade manter o funcionamento Físico e Lógico dos microcomputadores, rede e internet ressalva limitações por serviço prestado por terceiros, e inicio de contrato até a padronização e estabilização dos equipamentos.

2.1.2 A contratada prestará suporte telefônico e remoto em todos os planos, e atenderá de acordo com plano de atendimento escolhido para realização de procedimentos a serem realizados a distância.

2.1.3 Troca de peças deverão ser realizadas em assistências técnicas locais.

2.1.4 Está incluso no presente Contrato 3 horas Técnicas para:

- Manutenção Preventiva lógica deverá ser realizada por equipe treinada na AGF, na ocorrência de problemas deverá contatar a contratada para suporte e solução.
- Manutenção Física será realizada por equipe local treinada na agência 1 vez por ano ou a cada 6 meses dependendo do local.
- Help Desk e acesso remoto para soluções diversas. Tempo Máximo para Atendimento = 2 horas.
- Equipe de retaguarda para soluções. Tempo Máximo para Atendimento = 8 horas
- Todo Atendimento será gerado O.S. para descrição, laudo e contabilização do tempo de suporte.

2.1.5 As horas técnicas serão cobradas de acordo com pacote contratado, a hora excedente e em horários especiais seguirão a tabela abaixo.

2.1.5.1 Hora Técnica A Hora Cheia Horário Comercial (08h00min ás 18h00min) / Excedente

2.1.5.2 Hora Técnica B Hora + 60% Horário Não Comercial (18h00min ás 00h00min) / Especial

2.1.5.3 Hora Técnica C Hora + 100% Finais de Semana / Especial

2.2 Procedimento do Chamado Técnico

2.2.1 Ao necessitar qualquer solução o usuário entrará em contato com a Santana Solutions por telefone ou encaminhará e-mail para suporte@santanasolutions.com.br, descrevendo sua necessidade, no prazo de 1hora útil será realizado o primeiro contato, para descrição do problema e abertura da Ordem de Serviço (O.S) para definir a forma de atendimento.

2.2.2 A O.S. será encaminhada a equipe de suporte que entrará em contato no prazo máximo de 2 horas para realizar atendimento telefônico ou remoto, se solucionado a O.S. será finalizada e enviado para o e-mail do cliente laudo técnico e tempo de execução a ser descontado das horas contratadas.

* Serviços sem cobertura do Contrato
  Fornecimento de Softwares Comerciais.
  Implantação e treinamento de Softwares.
  Reparo de Hardware

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.4 A Contratante tem por obrigação a utilização de softwares Originais e Licenciados, a Santana Solutions não possui nenhuma responsabilidade por qualquer utilização de software que transgrida as Leis de Direitos Autorais.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.5 A Santana Solutions tem a obrigação manter o ambiente de informática funcionando, seguro e atualizado.

2.5.1 Mensalmente será analisado relatório das manutenções preventivas realizadas e suporte necessário para solução dos problemas.

DA REMUNERAÇÃO

Cláusula 3ª Remuneração

3.1 A contratante se compromete a pagar mensalmente ao contrato, o Valor de **R$ xxx,xx** de acordo com plano **xxx**, e horas excedentes e deslocamento se houver, no dia 15 (quinze) de cada mês.

3.2 A Forma de pagamento será através de BOLETO será emitido Nota Fiscal de Prestação de Serviço e Nota Fiscal Eletrônica em caso de comercio de produtos.

3.3 O atraso da data de pagamento implicará em 2% de multa e juros de 3% ao mês.

Cláusula 4ª Rescisão

4.1 Qualquer uma das partes poderá rescindir este Contrato, mediante comunicação expressa (escrita) de rescisão à parte contrária.

4.2 O pedido de rescisão deverá ser enviado com 30 dias de antecedência, após os 30 dias o presente contrato não terá mais validade, sendo apago os dias proporcionais ao mês.

Cláusula 5ª Validade do Contrato

5.1 Este contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir da assinatura do mesmo, será renovado automaticamente por mais 12 (doze) meses podendo ser rescindido por qualquer das partes sem multa rescisória.

Cláusula 6ª Reajuste

6.1 Os preços serão corrigidos pelo índice IGPM (FGV).

_____

Responsável AGF

Nome:_____

Santana Solutions