

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONSULTORIA, DESENVOLVIMENTO DE PROJETO(S), SUPORTE TÉCNICO E LOCAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TELECOM**

Pelo presente instrumento, a IMF NETWORK & DATA LTDA ME, estabelecida à Rua dos Viajantes, nº 26 – Parque São Jorge, Marília/SP, CEP: 17.520-220, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 13.981.383/0001-78, doravante denominada IMF e ITPAC PORTO NACIONAL - INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTONIO CARLOS PORTO S.A. estabelecida à R02, nº S/N – Quadra 07 – Bairro Jardim dos Ypes, Porto Nacional/TO, CEP: 77.500-000, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 10.261.569/0001-64, doravante denominada **CONTRATANTE**, têm entre si justo e acordado celebrar o presente Contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

**1.1** O objeto do presente instrumento é a prestação de serviço de Instalação de Software, Consultoria, Desenvolvimento de Projeto(s), Suporte Técnico e/ou Locação de Solução de Telecom prestado pela IMF Network à **CONTRATANTE**.

**1.2** Considera-se **Consultoria e Desenvolvimento de Projetos** a realização de todos os preparativos necessários para a averiguação da viabilidade técnica do desenvolvimento e instalação de software e prestação de serviço técnico pela TecnoSuper à **CONTRATANTE**.

**1.3** Considera-se **Instalação de Software** as seguintes atividades:

**1.3.1** Instalação e configuração de SOFTWARE desenvolvido pela IMF Network, bem como suas dependências.

**1.3.2** Correções de possíveis BUG's (erro no funcionamento comum de um sistema) em softwares desenvolvidos pela TecnoSuper.

**1.4** Considera-se **Locação de Solução de Telecom** o fornecimento, por parte da TecnoSuper, de equipamentos e/ou softwares necessários para o sistema de telefonia da CONTRATADA.

**1.5** Dentre as atividades acima mencionadas, a IMF Network se obriga apenas a desenvolver e executar aquelas que estejam expressamente destacadas no item **2.1** deste contrato.

**1.6** A prestação de serviços de manutenção será realizada pela IMF Network, de acordo com a **Cláusula Segunda** deste contrato.

Os serviços compreendem, além de manutenções corretivas sob o chamado do **CONTRATANTE**.

### **CLÁUSULA SEGUNDA: DAS SOLUÇÕES/SERVIÇOS**

**2.1** As soluções e serviços ofertados pela IMF Network compreendem os itens descritos abaixo, conforme descritos na Proposta Comercial nº FAPAC Porto 04/03/2017:

• Mensalidades

Opções	Itens			
	Cod	Descrição	Valor Mensal	Ativação
( X )	6.2	IMF PBX IP até 60 Ramais (licenciamento)	R\$ 400,00	R\$ 5.980,00
( X )	3.4	E1 SIP 10 Canais	R\$ 199,80	R\$ 498,00
( X )	3.6	Tronco IMF Z – 9991		
( X )	6.7	Suporte Técnico em horário comercial	R\$ 350,00	
( X )	5.1	Modulo pesquisa de Gravação (Necessário 6.4)	R\$ 65,00	R\$ 450,00
( X )	5.2	Modulo de Gestão de Filas /Produtividade	R\$ 150,00	R\$ 500,00
( X )	5.6	Modulo Backup de Config	R\$ 33,00	R\$ 300,00
( X )	5.8	Modulo Relatórios Gerenciais	R\$ 45,00	R\$ 400,00
( X )	5.9	Modulo Gestão de Portabilidade	R\$ 99,00	R\$ 900,00
( X )	5.10	Modulo Gestão de Modulos GSM	R\$ 65,00	R\$ 450,00
( X )	5.15	FOP2 telefonista	R\$ 45,00	R\$ 100,00
		<b>Total Geral Mensal / Ativação</b>	<b>R\$ 1.451,80</b>	<b>R\$ 9.578,00</b>

Código X9991 Local 0,07 DDD 0,18 Móvel BR 0,39

Serviço de configuração EndPopints (podemos reduzir se a equipe auxiliar) R\$ 1.800,00

Deslocamento R\$ 3.800,00

**Valor Total IMF Ativação R\$ 15.178,00**

**Valot total Mensal IMF R\$ 1.451,80 (R\$ 400,00 em franquia de consumo) +**

**Consumo em minutos excedente aos R\$ 400,00**

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*



**2.2** Considera-se **Suporte Técnico** a prestação de serviço de atendimento in-loco, remoto, por telefone e/ou correio eletrônico (e-mail), no intuito de solucionar eventuais dúvidas ou problemas nos softwares desenvolvidos pela IMF Network e contratados pelo(a) **CONTRATANTE**.

**2.2.1** Uma vez contratado o Serviço de Suporte Técnico, o(a) **CONTRATANTE**, terá direito a o suporte mensal conforme definido no item **2.1**.

**2.2.2** A partir do momento de abertura do chamado, a IMF Network terá o prazo máximo de 2 (duas) horas comerciais para iniciar os procedimentos necessários ao atendimento, 24 (vinte e quatro) horas para a solução de problemas críticos e 48 (quarenta e oito) horas para a solução de problemas não críticos. Nos prazos aqui especificados, não estão inclusos o tempo e responsabilidade de terceiros, equipe de TI interna e/ou operadoras.

**2.2.2.1** Considera-se problema crítico todo e qualquer problema que acarrete na indisponibilidade do serviço contratado. Considera-se problema não-crítico todo e qualquer problema que não acarrete em indisponibilidade da solução **CONTRATADA**.

**2.3** Será considerada hora-extra de suporte técnico todo serviço de suporte adicional desempenhado pela IMF Network ou por empresas por ela indicadas, para a realização de atividade que não esteja prevista no item **2.2**.

**2.3.1** Entende-se como suporte técnico adicional os serviços de:

**2.3.1.1** Acompanhamento por problemas com Data Center e/ou Link Internet;

**2.3.1.2** Acompanhamento e/ou resolução de problemas de carriers(terminadores);

**2.3.1.3** Atendimentos de suporte por problemas com equipamentos e/ou Software de clientes (Softphone, ATA, IPPhonesetc.);

**2.3.1.4** Atendimento de suporte a equipamentos e/ou softwares externos não-relacionados na **Cláusula Primeira**;

**2.3.1.5** Necessidade de reinstalação parcial ou total dos softwares descritos na **Cláusula Primeira**, devido a problemas com energia elétrica e/ou correlacionados;

**2.3.1.6** Outras atividades de monitoração e/ou suporte não-relacionados na **Cláusula Primeira**.




**2.3.2** Os serviços de suporte técnico serão prestados de segunda à sexta-feira das 8:00hs as 18:00hs para os problemas não-críticos, excluindo-se eventuais feriados nacionais e estaduais durante a semana e durante os 7 dias da semana para os problemas críticos, independentemente de feriados e recessos, sendo considerado hora extra.

**2.4** Poderá ainda ser prestado o Suporte Técnico com Service Level Agreement – SLA (acordo de nível de serviço), objetivando medir os serviços a serem prestados e o nível de atendimento a ser feito, prezando sempre pela qualidade, pela garantia de um bom atendimento e pela resolução de problemas que possam vir a ocorrer com o sistema do(a) **CONTRATANTE**.

**2.5** Caso haja necessidade de visita presencial para resolução de problemas críticos e/ou não críticos, a mesma será efetuada normalmente em dia útil e dentro do horário de expediente da IMF Network, das 08:00 horas às 18:00 horas, de Segunda a Sexta-Feira. Sua realização fora deste horário será caracterizada como hora extra e, como tal, será cobrada em separado, de acordo com entendimentos prévios entre a IMF Network e a **CONTRATANTE**.

**2.6** Caso haja necessidade da retirada do equipamento locado à **CONTRATANTE** para reparo, a IMF Network se compromete a instalar equipamento(s) igual ou semelhante, evitando com isso que a **CONTRATANTE** fique com o sistema de telefonia paralisado.

**2.7** A mão-de-obra especializada para suporte técnico, cuja necessidade decorra de uso anormal do sistema, do seu manejo inadequado, interferência de outros não indicados (terceiros), de defeitos em aparelhos telefônicos, rede interna de ramais, linhas externas da concessionária de telefonia e outros fatores como: ampliação, redução, mudança de local onde se encontra instalado, inclusive se determinada pelas autoridades públicas, anomalias climáticas (raio, curto circuito na rede elétrica) e sabotagem, será igualmente cobrado valor adicional e separadamente da **CONTRATANTE**, após prévio acordo entre as partes.





### CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**3.1** O(A) **CONTRATANTE** se responsabiliza pelo fornecimento de todos os equipamentos necessários para que sejam atingidas condições de realizar perfeitamente o serviço descrito nas Propostas Comerciais descritas na **Cláusula Segunda** deste contrato, bem como hardware e software com a configuração mínima descrita pela IMF Network, exceto quando a solução ou serviço contratado for locação de solução de telecom.

**3.1.1** No caso de fornecimento dos equipamentos pela TecnoSuper a **CONTRATANTE** assume as responsabilidades descritas no **Anexo I** deste contrato, denominado "**Termo de Responsabilidade**" e sabendo-se que, dada a extinção do contrato os equipamentos deverão ser devolvidos no estado em que foram entregues.

**3.2** A **CONTRATANTE** assume a responsabilidade de contratar funcionários com conhecimentos técnicos mínimos necessários para a utilização e operação dos serviços contratados e designar um de seus funcionários como Responsável pelo(s) serviços, este servirá de Contato com o Pessoal Técnico da IMF Network. Esse responsável deverá acompanhar o Pessoal Técnico da IMF Network em todas as inspeções, sendo elas via: telefone, e-mail, ou fisicamente (quando necessário).

**3.3** A **CONTRATANTE** se responsabilizará pelos problemas decorrentes do uso incorreto do serviço descrito na **Cláusula Primeira**, não se responsabilizando a IMF Network pela má utilização dos serviços ora contratados.

**3.4** A **CONTRATANTE** se responsabilizará pelos problemas decorrentes da hospedagem e CO-LOCATION do servidor em Data Center, eximindo a IMF Network de quaisquer responsabilidades referentes a instabilidade de Link, problemas com energia elétrica, intervenções locais por parte da **CONTRATANTE** ou fornecedor de serviço (Data Center), bem como problemas relacionados ao hardware do servidor e/ou equipamentos relacionados - exceto quando a solução ou serviço CONTRATADA for hospedada pela IMF Network.

**3.5** É vedado ao (à) **CONTRATANTE**, copiar, reproduzir, distribuir, divulgar, comercializar, arrendar, alugar, emprestar ou transferir os SOFTWARES e/ou HARDWARES, bem como a documentação correlata à prestação de serviços pela IMF Network, a outras empresas e/ou a terceiros, excluindo-se deste impedimento a prestação de serviços proporcionada pelas características próprias do Software objeto deste contrato, exceto quando acordado com a IMF Network.

### CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**4.1** O Presente contrato deverá ser confidencial em todos seus termos para ambas as partes, e acompanhado de termo de confidencialidade, não deverá ser revelado a terceiros em total ou em partes, nem ser objeto de divulgação ou menção a terceiros.

**4.2** O(A) **CONTRATADA** como única empregadora e responsável pelo pessoal que vier a alocar para execução dos trabalhos de sua responsabilidade, relativamente ao objeto deste contrato, obriga-se a mantê-lo seguro contra riscos de acidentes de trabalho e a observar rigorosamente, sob sua exclusiva responsabilidade, todas as determinações de legislação trabalhista, previdenciárias e fiscal.

**4.3** O(A) **CONTRATADA** não poderá ceder o presente contrato a terceiros, no seu todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE**.

**4.4** O(A) **CONTRATADA** arcará com os ônus decorrentes de quaisquer danos pessoais ou materiais, causados à **CONTRATANTE** ou à terceiros, por ações ou omissões de seus empregados, prepostos e contratados.





## CLÁUSULA QUINTA: DAS ATUALIZAÇÕES

**5.1** Fica acordado entre as partes que a IMF Network poderá, mediante aviso prévio, realizar toda e qualquer alteração que se faça necessária no software, quando atualização da versão antiga para uma nova versão ou, ainda, da versão antiga para uma versão corretiva do(s) software(s) relacionado(s) ao serviço contratado, mesmo que estas causem uma mudança de ambiente (Ex: interface texto para interface Web), visando garantir a qualidade dos serviços prestados.

## CLÁUSULA SEXTA: DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

**6.1** A **CONTRATANTE** pagará à IMF Network, pelos serviços e/ou soluções definidos conforme descrito na **Cláusula 2.1**.

**6.1.1** A mensalidade de **R\$1.451,80** (um mil, quatrocentos e cinquenta e um reais e oitenta centavos) com vencimento todo dia 07 (sete) de cada mês; sendo convertido 400,00 (quatrocentos) reais em ligações.

**6.1.2** Para visitas técnicas serão acrescidos aos valores das mensalidades os custos com deslocamento, hospedagem e alimentação.

**6.2** Os serviços de instalação, atualização e suporte técnico estarão condicionados ao respectivo pagamento dos valores descritos nas Propostas Comerciais, sendo certo que, havendo atrasos no pagamento, superior a 10 (dez) dias, tais atualizações e atendimentos de suporte serão suspensos até que se regularizem as pendências financeiras.

**6.3** Na hipótese de cancelamento de contrato ou da não quitação dos valores previstos no item **6.1** por período superior a 20 (vinte) dias, a IMF Network poderá a seu critério cessar a presente prestação de serviços e invalidar o licenciamento do uso do(s) software(s) expedido(s) pela IMF Network em favor da **CONTRATANTE** invalidando seu uso, sem prejuízo do banco de dados e/ou equipamento(s) com as informações que contenham registros de operações e parâmetros operacionais da **CONTRATANTE**.

**6.4** O valor da hora extra de serviço de suporte técnico, ou prestação de serviços fora das especificações ou prazo deste contrato, é de **R\$250,00** (duzentos e cinquenta reais) a hora, a ser cobrado após a execução dos serviços solicitados pelos meios oficiais de suporte técnico.

**6.4.1** O valor para pagamento relativo à hora-extra será faturado ao (à) **CONTRATANTE**, em até 15 (quinze) dias do mês corrente ou em, no máximo, 30 (trinta) dias após a execução do serviço por parte da IMF Network.

**6.5** Os serviços ora contratados serão reajustados a cada período de 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida em Lei, de acordo com o reajuste do Índice IGP-M acumulado nos últimos 12 meses, a contar da data da assinatura do presente contrato.

**6.6** No caso de alteração na capacidade do sistema ou alterações na alíquota do ISS, alterações estas que incidem sobre este contrato, a **CONTRATADA** procederá a devida correção do valor da taxa estabelecida no item **6.1.1**, comunicando a **CONTRATANTE** por escrito para imediata vigência.

**6.7** O não recebimento, perda ou extravio do documento de cobrança por qualquer motivo, não exime a **CONTRATANTE** da obrigação de pagar as prestações nos respectivos vencimentos.

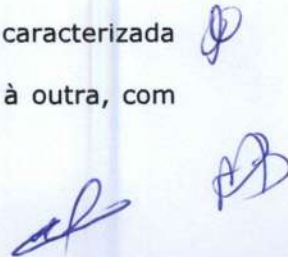
## CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

**7.1** O presente contrato pode ser extinto:

**7.1.1** Por distrato, decorrente do interesse de ambas as partes;

**7.1.2** Por rescisão unilateral promovida por qualquer das partes, quando caracterizada infração contratual;

**7.1.3** Por denúncia, mediante comunicação por escrito de uma das partes à outra, com





antecedência mínima de 30 (Trinta) dias, a qualquer tempo;

**7.1.4** Por parte da IMF Network, por atraso nos pagamentos por período superior a 30 (trinta) dias.

#### **CLÁUSULA OITAVA: DAS MULTAS E ENCARGOS**

**8.1** Caso o(a) **CONTRATANTE** não efetue os pagamentos no prazo especificado no documento de cobrança, incidirá multa contratual de 2% (dois por cento), acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês até a data do efetivo pagamento.

**8.2** Caso seja infringida a **Cláusula 3.5**, o(a) **CONTRATANTE** estará sujeita a realizar o pagamento de multa, no valor de 10 (dez) vezes a licença do software, baseando-se no preço informado nas propostas comerciais, independentemente de eventuais reparações por danos materiais e/ou morais que a conduta vier a dar causa.

**8.3** Na hipótese de cancelamento, fica o(a) **CONTRATANTE** responsável pela quitação das parcelas em aberto até o mês subsequente ao pedido de cancelamento, exceto quando a solução ou serviço contratado for locação de solução de telecom, onde o **CONTRATANTE** deverá pagar, à vista, 50% do valor total das parcelas restantes para o término do contrato, além de restituir todo o hardware fornecido pela IMF Network no momento da contratação.

#### **CLÁUSULA NONA: DO PRAZO**

**9.1** O presente contrato terá vigência pelo prazo de 36 meses, tendo início na data de assinatura deste contrato.

**9.2** O presente contrato será automaticamente renovado por igual período, salvo quando da manifestação expressa em sentido contrário, por qualquer uma das partes, por escrito e em prazo não inferior a 30 (Trinta) dias do término do referido contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DOS CASOS OMISSOS**

**10.1** Os casos omissos serão resolvidos de comum acordo, mediante reunião das partes para tal finalidade, devendo ser elaborado termo aditivo a este contrato e assinado tanto pelo **CONTRATANTE**, quanto pela IMF Network.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS CONDIÇÕES GERAIS**

**11.1** Fica o (a) **CONTRATANTE** responsável pela notificação contrária à utilização de seu nome/marca como cliente IMF Network em portfólio e/ou em peças publicitárias da mesma.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DO FORO**

**12.1** As partes elegem o foro da Comarca de Marília/SP, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer dúvidas ou questões que possam decorrer deste Contrato e que não possam ser solucionadas amigavelmente pelas partes.

Por estarem assim, justos e contratados, firmam o presente instrumento, em 2 (duas) vias de igual teor, juntamente com 2 (duas) testemunhas.

Palmas, 25 de Junho de 2017.

**CONTRATANTES:**



IMF NETWORK

Kelen Beatris Lessa Mânica  
Diretora Geral  
ITPAC PORTO



ITPAC INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTONIO CARLOS S.A  
ITPAC – Porto Nacional

Assinatura e carimbo

Cleber Decarli de Assis  
Diretor Acadêmico  
ITPAC PORTO

Portaria / DirGeral / 027 / 2017

ITPAC INSTITUTO TOCANTINENSE PRESIDENTE ANTONIO CARLOS S.A

ITPAC – Porto Nacional

Assinatura e carimbo

**TESTEMUNHAS:**

Nome: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

RG: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_