****

**CONTRATO DE SUPORTE TÉCNICO DE TI**

**Nº C011/2022**

**1. PARTES**

**1.1 Cyberdriver Ricardo dos Santos Alves** com sede na Rua Gildo de Freitas, 172, Bairro **Jardim Planalto**, Esteio – RS, inscrita no CNPJ/MF sob nº **45.588.238/0001-18**, representada legalmente neste ato por seu Diretor, Sr. Ricardo dos santos alves, doravante denominada de **CONTRATADA.**

**1.2 WEBSTORAGE TECNOLOGIA LTDA**, com sede na Rua lima e silva, nº 116, Ap 601 Bairro Centro, Novo Hamburgo - RS, inscrita no CNPJ/MF sob nº 08.971.583/0001-00**,** representada legalmente neste ato por seu Diretor, Dr. Roger Luft, doravante denominada simplesmente de **CONTRATANTE.**

**2. OBJETO**

**2.1** O presente contrato tem como objeto prestar serviços de suporte técnico, dentro das especificações dos módulos descritos no **Anexo I**, que passa a fazer parte integrante deste instrumento, no período de duração deste contrato.

**3. FORMA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

**3.1** Os serviços serão solicitados via e-mail, celular, whatsapp, especificamente no grupo principal da empresa ou sistema de helpdesk, disponibilizado pela **CONTRATANTE** e serão realizados preferencialmente de forma remota através de suporte telefônico, email, chat-online, whatsapp, sistema de chamados ou acesso remoto ao dispositivo em questão e serão prestados de acordo com os prazos descritos abaixo:

**3.1.1 SUPORTE REMOTO**

Em horário comercial – Início do atendimento em até 01 horas após abertura do chamado, exceto caso esteja em outro atendimento, devidamente aberto registrado e delegado, podendo ocorrer solicitação em caráter emergencial conforme gravidade do incidente, que será informado explicitamente perante os canais supracitados, na forma de escalonamento de nível de prioridade;

Fora do horário comercial – Início do atendimento em até 04 horas após a abertura do chamado, exceto caso esteja em outro atendimento, devidamente aberto registrado e delegado, podendo ocorrer solicitação em caráter emergencial conforme gravidade do incidente, que será informado explicitamente perante os canais supracitados, na forma de escalonamento de nível de prioridade.

**3.1.2 SUPORTE LOCAL**

Em horário comercial - Início do atendimento em até 03 horas após a abertura do chamado, exceto caso esteja em outro atendimento, devidamente aberto registrado e delegado, podendo ocorrer solicitação em caráter emergencial conforme gravidade do incidente, que será informado explicitamente perante os canais supracitados no parágrafo número 3, na forma de escalonamento de nível de prioridade;

Fora do horário comercial – Início do atendimento em até 06 horas após a abertura do chamado, exceto caso esteja em outro atendimento, devidamente aberto registrado e delegado, podendo ocorrer solicitação em caráter emergencial conforme gravidade do incidente, que será informado explicitamente perante os canais supracitados no parágrafo número 3 , na forma de escalonamento de nível de prioridade;

**3.2** O presente contrato corresponde à quantia determinada de horas mensais de serviços e suporte técnico conforme previamente acordado com a **CONTRATADA,** especificado e registrado juntamente ao ANEXO 1, Cláusula 3,que deverão ser atendidas em mediante solicitação unicamente da **CONTRATANTE,** inclusive no caso do cliente solicitar à **CONTRATADA**,a mesma deverá informar à **CONTRATANTE** a fim de averiguar e escalar o chamado ao colaborador que melhor convir. Toda e qualquer interação relativa ao atendimento ou pertinente negócio deverá ser mantido atualizado conforme andamento das tarefas imediatamente após conclusão, informação, satisfação ou solicitação do **cliente** ou do **CONTRATANTE.** Sempre alterando o status do ticket no sistema de helpdesk de forma condizente ao status do atendimento que são:

-Aberto ou "open" - Para tickets recém criados;

-Em andamento ou "in progress" - Este status deve ser definido no exato momento em que a **CONTRATADA** iniciou o atendimento;

-Em espera ou "on hold" - Deve ser definido, quando em determinado ponto do atendimento, haja algum empecilho ou dependência exclusivamente por parte do cliente. Deve ser preenchida a data, os tempos e demais atividades, como deslocamento, alimentação, etc… Juntamente com a atividade executada e o motivo do chamado estar em espera.

-Fechado ou "closed" - Definido ao término do atendimento, Deve ser preenchida a data, os tempos e demais atividades, como deslocamento, alimentação, etc… Juntamente com a atividade executada, imediatamente após a conclusão do mesmo.

**3.3** Horas em deslocamento ou fora do horário comercial, que não estejam sendo utilizadas para as tarefas delegadas não serão remuneradas à **CONTRATADA** caso o atendimento ou tarefa esteja sendo executado mediante o chamado (ticket) referente serão remuneradas no valor de: R$ 15,00 ( quinze reais a hora), trabalhada e registrada no ticket. E somente serão remuneradas, uma vez respeitando rigorosamente as alterações de status bem como preenchimento e documentação na base de conhecimento Wiki, quando for o caso, como estrutura do cliente, senhas, ips, equipamentos e procedimentos.

**3.4** As horas fora do horário comercial que terão seus valores conforme segue:

**3.4.1** As horas de atendimento fora do horário comercial trabalhadas entre as 18 horas a 22 horas serão acrescidas de 25% sobre o valor da hora normal do contrato.

**3.4.2** As horas de atendimento fora do horário comercial trabalhadas entre 22 horas e 08 horas serão acrescidas de 50% sobre o valor da hora normal do contrato.

**3.4.3** As horas de atendimento em finais de semana ou feriados será acrescida de 70% sobre o valor da hora normal do contrato.

**3.5** Todas as horas adicionais serão pagas juntamente com o contrato mensal no mês seguinte ao da prestação dos serviços.

**Parágrafo único:** os atendimentos fora do horário comercial devem ser autorizados por escrito registrado por, e-mail, ticket. As horas adicionais trabalhadas sem autorização não poderão ser compensadas pelo fato de não estar em conformidade com o planejamento. Caso haja necessidade de trabalho fora do horário a **CONTRATADA,** deve informar a efetiva necessidade a **CONTRATANTE,** a fim de obter autorização.

**4. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

**4.1** Em contraprestação dos serviços prestados, conforme os itens 3.1 e 3.5 do presente contrato, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subseqüente ao da prestação de serviços, o valor hora relativo a produtividade mensurada conforme os relatórios, que por sua vez terão validade unicamente se preenchidos e/ou populados imediatamente após conclusão do serviço ou eventual complemento exatamente dentro dos moldes padronizados supracitados no parágrafo 3.2.

**5. DESPESAS**

**5.1** As despesas de deslocamento e alimentação, quando necessário, utilizados pelos profissionais da **CONTRATADA**, ficam a cargo da **CONTRATANTE**, que receberá os respectivos comprovantes, em forma de notas fiscais destinadas a mesma, independente do(s) valor(es) descrito(s) no item 4. O pagamento será realizado no prazo máximo de 24 horas, condicionado a apresentação dos comprovantes supracitados anexado via e-mail a [financeiro@webstorage.com.br](mailto:financeiro@webstorage.com.br)

.

**5.2** Para efeito de deslocamento de carro próprio, será fornecido custos de combustível junto ao posto conveniado mediante autorização da **CONTRATANTE** formalizada nas observações notas administrativas do chamado juntamente com o valor estipulado a ser abastecido. Também somados + R$ 1,00 (um rea)l por KM rodado em caso de utilização do carro próprio em regime emergencial. Por padrão a empresa fornecerá eventualmente carro já com seguro para a **CONTRATADA** utilizar unicamente para deslocamento do local do carro, no endereço Rua Germano Friedrich 1450 fundos, Novo Hamburgo, RS até o cliente e vice-versa. Entregando o carro da empresa no mesmo endereço de retirada.

**5.2.1** O Cálculo de consumo é baseado nas informações oficiais disponibilizadas pelo fabricante e de comum acordo entre as partes, fixado na, quantia de 15 km por litro (quinze quilômetros por litro), cujo resultado da relação km/litro X distância será informado juntamente na autorização de abastecimento conforme descrito na cláusula 5.2, caso a **CONTRATANTE** julgue necessário. O valor do combustível fornecido será tratado diretamente, na forma de cobrança mensal junto ao posto conveniado, cujo a cobrança o mesmo enviará via e-mail juntamente com a devida nota fiscal e relatórios dos abastecimentos e placas relativos ao período. O pagamento do Km rodado será feito conforme descrito no parágrafo 4, Cláusula 4.1, entendendo-se que custas gerais de deslocamento, são considerados insumos sobre serviço prestados, portanto inclui-se o valor adicional do Km rodado junto a Nota fiscal da cobrança emitida pela **CONTRATADA**.

**6. DEVERES DA CONTRATANTE**

**6.1** Para o efetivo cumprimento deste contrato, incumbe à **CONTRATANTE:**

**a)** Fornecer todas as informações, recursos e esclarecimento, necessários para o desenvolvimento das atividades que, para este fim, forem solicitadas pela **CONTRATADA,** contato que a mesma tenha condições para tal**;**

**b)** Realizar, regularmente, os pagamentos dos serviços, na forma e nas épocas

estabelecidas neste instrumento.

**c)** Determinar métodos de atendimento, fluxo, procedimentos, logística e qualquer outro detalhe que seja relativo ao cumprimento da atividade solicitada.

**d)** Criar, remanejar, alterar fluxos de atendimento conforme melhor favorecer o andamento do negócio perante a visão do executivo

**e)** Definir prioridades métodos e gerar indicadores

**f)** Pagar pontualmente os honorários da **CONTRATADA**, como estipulado neste instrumento.

**7. DEVERES DA CONTRATADA**

**7.1** Além dos deveres e responsabilidades inerentes à natureza do fornecimento e dos serviços, a **CONTRATADA** obriga-se a:

**a)** Responder pela qualidade dos materiais, ferramentas, supervisão, direção técnica e administrativa e, ainda, mão-de-obra necessária à execução dos serviços, objeto deste contrato;

**b)** Respeitar e fazer com que seus técnicos respeitem a legislação sobre segurança do trabalho e, caso existente, sobre o regulamento interno da **CONTRATANTE**;

**c)** Responsabilizar-se pelos documentos e demais objetos que a **CONTRATANTE** fornecer para o desenvolvimento de sua atividade;

**d)** Responsabilizar-se por reclamatórias trabalhistas ou ações de indenização por acidente de trabalho, ajuizadas por seus técnicos contra a **CONTRATANTE** ou contra ambas as Partes;

**e)** Os encargos trabalhistas do (s) profissional (ais) alocados pela **CONTRATADA** para prestação de serviços nas dependências da **CONTRATANTE** serão de inteira responsabilidade da **CONTRATADA.**

**f)** Responsabilizar-se pelo correto recolhimento de todos os tributos decorrentes de sua própria atividade empresarial;

**g)** Responsabilizar-se em não contratar mão de obra infantil em nenhuma etapa de seu processo de trabalho, bem como, não aceitar serviços ou produtos de fornecedores que utilizem mão de obra infantil.

**h)** Manter o telefone ou whatsapp, como canal de contato durante o horario acordado e registrado no ANEXO 1, ITEM 3, respondendo com respeito e ética no prazo máximo de 1 hora, sob pena de desconto equivalente ao tempo igual ao tempo de horas em que se manteve incomunicável.

**i)** Seguir cumprindo suas tarefas e agendamentos exatamente conforme determinação da **CONTRATANTE,** em caso de desconformidade será taxado multa no valor de R$ 50,00 (cinquenta reais), a fim de cobrir os custos operacionais oriundos do não seguimento das determinações.

**j)** Em caso de necessidade de re-agendamentos por parte da **CONTRATADA,** sem aviso prévio de no mínimo 24 horas será taxada multa no valor de R$50 reais por incidente a fim de cobrir os custos operacionais oriundos do não cumprimento e comprometimento da qualidade prejudicando a imagem perante o cliente.

**k)** Em caso de necessidade de se ausentar, folga ou ferias, devera ser comunicado num período de 24 horas a **CONTRATANTE,** sob pena de multa no valor de R$50,00, afim de cobrir os custos estratégicos e de remanejamento.

**8. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADES**

**8.1** A **CONTRATANTE** ficará isenta de qualquer responsabilidade sobre o cumprimento deste contrato, sempre que ocorrer qualquer das situações abaixo discriminada:

**a)** Cancelamento do atendimento por parte do cliente**;**

**b)** Impossibilidade de trabalho ou acesso aos locais de trabalho, desde que devidamente provados;

**c)** Descumprimento das normas e orientações técnicas estabelecidas entre as Partes.

**9. VIGÊNCIA, PRAZO DE DURAÇÃO e CORREÇÃO MONETÁRIA**

**9.1** O presente contrato entrará em vigor na data de sua assinatura.

**9.2** O presente contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, sendo renovado automaticamente, caso não houver solicitação contrária de uma das partes no período que antecede 30 dias da auto renovação

**9.3** O presente contrato será corrigido anualmente pelo IPCA.

**10. LOCAL DO SERVIÇO**

**10.1** Os serviços serão realizados preferencialmente de forma remota, excetuando-se os casos que necessitem presença local.

**11. CESSÃO**

**11.1** É vedada a transferência ou cessão, a qualquer título, no todo ou em parte, a terceiros, dos direitos e obrigações deste contrato, sem a concordância prévia e por escrito da outra Parte.

**12. REVISÃO**

**12.1** As Partes poderão revisar, mediante assinatura de aditamentos, os termos pactuados neste instrumento, para promover a sua adequação a fatos supervenientes, que possam alterar

Substancialmente as condições e obrigações aqui estipuladas.

**13. CESSAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**13.1** Em caso de inadimplência por 02 (dois) pagamentos sucessivos ou intercalados, fica assegurado à **CONTRATADA**, independentemente de qualquer notificação, o direito de suspender a prestação de serviços, podendo ainda optar pela rescisão contratual, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

**14. RESCISÃO**

**14.1** Ambas as partes podem rescindir este contrato, desde que em comum acordo, sem acarretar ônus para as partes e desde que, seja comunicado, por escrito, à outra parte com antecedência de 30 dias da data da rescisão. Caso o contrato não seja rescindido por comum acordo, implicará na multa de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) em forma de título protestável, boleto ou execução judicial a ser paga pela **CONTRATADA,**

**14.2** Considerar-se-á rescindido, para todos os efeitos de lei, independentemente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial, os casos de liquidação, concordata ou falência de qualquer das partes ass.

**15. MULTA**

**15.1** O atraso no cumprimento das obrigações acarretará, à **CONTRATANTE**, o pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, acrescida de juros de 2% (dois por cento) ao mês.

**16. NÃO EXCLUSIVIDADE**

**16.1** A **CONTRATANTE** tem conhecimento de que a atividade desenvolvida pela **CONTRATADA** é, especificamente, de prestação de serviço a diversos clientes, nada tendo a opor a este respeito, porquanto os serviços, objeto deste contrato, são efetuados sem exclusividade caracterizado por terceirização.

**17. NÃO CONCORRÊNCIA**

**17.1** A **CONTRATADA** compromete-se a não empregar e/ou contratar pessoal da **CONTRATANTE**, seja funcionário e/ou sub-contratado para a execução de serviços relacionados ao objeto deste contrato, bem como o atendimento direto a qualquer cliente ativo ou não, sem a prévia e expressa autorização, por escrito desta, por um período de 04 (quatro) anos, contados da assinatura do presente instrumento, enquanto se fizer vigente o mesmo. No caso de descumprimento desta cláusula, fica a **CONTRATADA**, obrigada a pagar a **CONTRATANTE** o valor equivalente à 20 salários mínimos, de qualquer forma incluindo títulos protestáveis, execução judicial de bens, ou qualquer outro meio em valor equivalente desde que aceito pela **CONTRATANTE.**

**18. COMUNICAÇÃO**

**18.1** Todos os avisos e comunicações de reclamações ou esclarecimentos em razão do presente contrato serão feitos obrigatoriamente por escrito, podendo, inclusive, ser utilizado o correio eletrônico, desde que garantidas as suas entregas para os destinatários competentes. As correspondências serão dirigidas para os endereços constantes no preâmbulo deste contrato.

**19. MUDANÇA DE ENDEREÇO**

**19.1** Sempre que ocorrer a alteração da sede ou do endereço da **CONTRATANTE**, esta obriga-se a comunicar à **CONTRATADA**, por escrito e vice-versa.

**20. TRIBUTOS**

**20.1** Na vigência deste contrato, cada uma das Partes responsabilizar-se-á pelos impostos, taxas e contribuições que lhes competir, nos termos da legislação em vigor, comprometendo-se também a manter registros contábeis e fiscais de forma regular.

**21. FORO**

**21.1** Fica eleito o foro da Comarca de Novo Hamburgo (RS), com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais divergências oriundas do presente instrumento.

**22. ENCERRAMENTO**

**22.1** De pleno acordo com as cláusulas e estipulações ora estabelecidas, assinam o presente contrato em duas vias de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas do ato, obrigando-se por si e por seus sucessores a qualquer título.

E, por estarem justas e contratadas, firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, perante as testemunhas infra-assinadas

**Novo hamburgo 17 de novembro de 2022**

**CONTRATADA CONTRATANTE**

**WEBSTORAGE TECNOLOGIA LTDA Cyberdriver Ricardo dos Santos**

**CNPJ: 08.971.583/0001-00 CNPJ: 45.588.238/0001-18**



Roger Luft Ricardo dos Santos Alves

**TESTEMUNHA TESTEMUNHA**

**Nome: Nome:**

**CPF/RG: CPF/RG:**



**ANEXO I**

# Anexo ao CONTRATO Nº C011/2022, firmado em 10 de novembro de 2022

**1. Suporte técnico de TI**, onde incluem-se os seguintes serviços:

* Suporte/Manutenção e monitoramento de rede dos clientes
* Revisão semanal dos backups
* Disponibilização de equipe técnica capacitada para o desenvolvimento dos trabalhos supra citados caso necessário
* Atendimento local e remoto
* Redes, Servidores, cabeamentos
* Colaborar com o fluxo de atendimento
* Respeitar as normas da empresa
* Manter perfeita integridade em relação aos atendimentos e tickets de chamado no formato que lhe for solicitado
* Participar ativamente dos grupos dos cliente e principalmente do grupo da empresa ambos via Whatsapp
* Pro atividade, comprometimento, profissionalismo e responsabilidade
* Manter os diretores informados sobre qualquer circunstância anormal ou litigiosa entre a equipe ou clientes

**Parágrafo Primeiro** O suporte à sistemas desenvolvidos por outras empresas, ficará restrito a análise prévia do problema e contato com o fornecedor de tal sistema para devidas correções. Ficarão a cargo da **CONTRATADA** comunicar ao cliente as despesas que estes chamados venham a acarretar.

**Parágrafo Segundo** O suporte a hardware dos servidores será prestado de acordo com a viabilidade de se resolver o problema internamente, caso haja necessidade, estes serão encaminhados para conserto em empresa especializada e as despesas ficarão a cargo do cliente perante aviso prévio a **CONTRATADA.**.

**Parágrafo Terceira** A aquisição de hardware e software que venham a ser necessários para o negócio, será feita pela **CONTRATANTE** sob orientação da **CONTRATADA,** caso haja necessidade.

**2. TECNOLOGIAS SUPORTADAS**

**Linux**

Atendimento às seguintes plataformas:

* Sistema Operacional Linux Centos, Debian, Oracle Linux e RedRat
* Firewall
* Squid proxy
* MTA Postfix/SendMail (sistema de e-mail)
* Servidor Web Apache
* DNS
* DHCP
* Samba
* Openldap
* XenServer
* FreeNAS
* Switches em geral
* Mikrotik
* Storages
* ProxMox
* Vmware
* firewalls, APs e embedeed em geral.

**Microsoft**

Atendimento às seguintes plataformas:

* Windows XP Pro
* Windows 7
* Windows 8
* Windows 2012
* Windows 2011
* Windows 10
* Windows Server (todos)

**Backup**

Atendimento às seguintes plataformas:

* Software de Backup Nativos Windows e Linux
* Bacula
* Rsync
* Veeam

**3. Disponibilidade de horários acordados conforme a disponibilidade da CONTRATADA, previamente definido abaixo:**

* De segunda a sexta das 8:00h às 18:00h atendimento normal conforme demanda.
* De segunda a sexta das 18:00h as 00:00h atendimento agendado e autorizado previamente.
* Sábados, domingos e feriados, Atendimentos de acordo com a possibilidade, sendo assim dessa forma excludente das penalidade predeterminadas no capítulo 7 parágrafo 7.1 itens: h, i e j, exceto em caso de agendado e prévia autorização registrada pela CONTRATANTE.