



DOCAS DO RIO
AUTORIDADE PORTUÁRIA

ORDEM DE FORNECIMENTO

OF Nº 37/2011	PROCESSO Nº. 14712/2011 Dispensa de Licitação 20/2011	ÓRGÃO REQUISITANTE OUVGER
-------------------------	--	---

RAZÃO SOCIAL
OMD SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS S/S LTDA

ENDEREÇO
Rua Marechal Guilherme, nº 147 – sala 602 - Centro – Florianópolis – SC - CEP – 88.015-0000

CNPJ / CPF: 06.181.338/0001-73	INSCRIÇÃO ESTADUAL / MUNICIPAL: I.M. 428067.9	TELEFONE: (48) 4009-3800 (Marcelo)
--	---	--

FICA AUTORIZADA A ENTREGAR O MATERIAL E/OU EXECUTAR O SERVIÇO ABAIXO DESCRITO, OBSERVADAS AS CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DESTA COMPANHIA E DEMAIS INSTRUÇÕES CONSTANTES DO VERSO DA PRESENTE ORDEM DE FORNECIMENTO.

PRAZO DE DURAÇÃO DO MATERIAL E/OU DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CORRESPONDENTE À VERBA COMPROMISSADA: Até 60 (sessenta) dias após a assinatura desta Ordem de Fornecimento	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: 30 (trinta) dias
---	--

LOCAL DE ENTREGA DO MATERIAL E/OU DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Av. Rodrigues Alves, 769 – Saúde – Rio de Janeiro – Centro – CEP 20.081-000

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT.	PREÇO UNITÁRIO EM R\$	PREÇO TOTAL EM R\$
01	Sistema Informatizado para gestão de ouvidoria – OMD v 2.0, conforme TR e proposta da contratada	UN	01	7.930,00	7.930,00
02	Manutenção, Suporte e Atualização (cobertura de 12 meses), conforme TR e proposta da contratada	UN	01	1.985,00	1.985,00
				SUBTOTAL	-----
				IMPOSTOS	-----
				PREÇO TOTAL	9.915,00

--- RECONHECIMENTO. Nº: 048620 ---
Reconhecido a(s) assinatura(s) por SEMELHANÇA de:
(1)RONY REINEHR BRAND

Florianópolis, 18 de agosto de 2011
Em test. da verdade,
ADRIANO KUNTZE MALINA - Escrevente Autorizada
Emolumentos: R\$ 2,00 + selo: R\$ 1,20 -- Total: R\$3,20
Selo Original de Fiscalização - Selo Notarial CLF12761-R06F
Confira os dados do ato em: selo.tjsc.jus.br



OBSERVAÇÃO:

REQUISITANTE: OUVGER
RESERVA NÚMERO: 000713

BANCO DO BRASIL S/A AG. 3174-7 CONTA CORRENTE Nº 11.134-1

Contratação de acordo com o Inciso II, combinado com o § único do Artigo 24 da Lei Nº 8.666/93 e Proposta de Preços da Contratada.
AS PARTES CONTRATANTES SUJEITAM-SE ÀS NORMAS DA LEI Nº 8.666/93.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
212118 –Tecnologia da Informação

ASSINATURAS MARCOS ANTONIO RORIZ Gerente de DIVCOL DIVCOL	EDUARDO GOMES DA SILVA Superintendente de Administração SUPADM	DIRPRE DIR. PRESID. INT. DE Rony Reinehr Brand Diretor OMD Soluções Para Ouvidorias
RECEBEMOS EM ____/____/____, E CONCORDAMOS COM TODOS OS TERMOS DESTA ORDEM DE FORNECIMENTO.	ASSINATURA E CARIMBO DO FORNECEDOR	

Companhia Docas do Rio de Janeiro
Rua Acre, 21 - Rio de Janeiro - RJ - Cep 20.081-000.

06 181 338/0001-73
Tel. 2219-8533 - Fax: 2219-3044
CNPJ Nº 06.181.338/0001-28 - Insc. Mun. 00.995.487

OMD Soluções para Ouvidorias S/S Ltda.
Rua Marechal Guilherme, 147 - Sala 602

CENTRO - CEP 88015 - 000

FLORIANÓPOLIS - SC

4º TABELIONATO DE NOTAS E 4º OFÍCIO DE PROTESTO DE TÍTULOS DA CAPITAL SC
Vanda de Souza Salles - Tabelião
Prinça Pereira Oliveira, 84, 7º andar, adj. Elevador
Centro - Florianópolis - SC - CEP 88011-540
Fone/Fax: (48) 324-3068
cartorio4@tjsc.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Contratação de licença de uso de sistema, que possibilite o recebimento, tratamento adequado e respostas as manifestações enviadas a Companhia Docas do Rio de Janeiro. Esta ferramenta visa gerenciar os serviços da Ouvidoria da CDRJ, sendo um canal de comunicação que permitirá o trâmite das manifestações encaminhadas pelos clientes internos e externos aos departamentos que compõem a estrutura organizacional da empresa.

2. Justificativa

Com a criação da Ouvidoria da Companhia Docas do Rio de Janeiro, teremos subsídios para o aperfeiçoamento da relação com clientes através de indicadores de tempo de respostas. Sendo assim, a implantação do sistema é vital para monitorar os pontos críticos que afetam a imagem, e conseqüentemente os negócios, da empresa. Através de dados que poderão ser analisados de forma quantitativa e qualitativa, será possível programar ações para aprimorar a relação com os clientes, acarretando melhoria no nível de satisfação.

3. Detalhamento da Central de Relacionamento

Os clientes terão acesso ao sistema da Ouvidoria pelo sítio corporativo no endereço <http://www.portosrio.gov.br> ou pela Intranet <http://ntsever4.portosrio.gov.br:8080> a qualquer tempo, de qualquer lugar.

A Ouvidoria encaminhará as manifestações para as unidades que respondem pelo serviço que originou a ocorrência, e as mesmas deverão retornar pareceres sobre o fato relatado à Ouvidoria. Caberá a Ouvidoria receber, tratar, controlar os pareceres e retornar aos usuários a resposta, concluindo o processo.

Ressalta-se que para cada etapa será predefinido um tempo de resposta para facilitar o controle de processos e identificar pendências.


Rony Reinhr Brand
Diretor
OMD Soluções Para Ouvidorias

4. Especificações Técnicas

O sistema deverá ser na plataforma web, permitindo a inclusão de um link na Internet e Intranet da CDRJ, através do qual os clientes acessarão o formulário para encaminhamento das suas demandas.

O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades:

- Ser homologado nos navegadores Internet Explorer e Firefox;
- Abertura das demandas pelos formulários disponíveis na Intranet ou Internet e pelo próprio sistema;
- Configuração do sistema, adaptando-o a realidade da CDRJ;
- Acompanhamento das manifestações;
- Emissão de relatórios em formatos CSV (que pode ser aberto no Microsoft Excel) e PDF;
- Desmembrar as manifestações e direcionar apenas o conteúdo específico de cada unidade, preservando o texto original na Ouvidoria;
- Acesso interno ilimitado para as unidades da empresa;
- Possibilidade de anexar documentos;
- Controlar prazos e identificar pendências.

A CDRJ deverá ter acesso aos relatórios consolidados considerando as seguintes variáveis:

- Assuntos mais freqüentes;
- Período (dias, mês, ano);
- Tipos de ocorrências mais freqüentes;
- Manifestações solucionadas e não solucionadas e improcedentes;
- Pessoa ou empresa manifestante;
- Setores mais demandados;
- Evolução de manifestação;
- Meio de acesso;
- Prazo de resposta.

5. PRODUTOS E SERVIÇOS

Concessão de licença de uso permanente de sistema informatizado para gestão de solicitações de clientes considerando etapas e procedimentos a seguir:

- **Sistema e Banco de Dados:**

Instalação, configuração e estruturação do sistema e da base de dados.

- **Testes e Manual**

Realização de testes no sistema e disponibilização de manual de utilização.

- **Capacitação Técnica**

Curso de capacitação, via remota, para os usuários do sistema.


Rony Reinehr Brand
Diretor
OMD Soluções Para Ouvidorias

- **Suporte, Manutenção e Atualização**

Contrato de 01 (um) ano incluindo manutenção, suporte telefônico e/ou via remota em horário comercial e atualização com novas funcionalidades e/ou melhorias desenvolvidas por iniciativa da CONTRATADA e incorporadas ao sistema.

6. PERFIL DA EMPRESA E DA EQUIPE TÉCNICA

A empresa CONTRATADA deverá atuar no mercado nacional há, pelo menos, 4 (quatro) anos; possuir equipe técnica qualificada, contar com pelo menos 1(um) profissional com formação superior em Sistemas de Informação e equipe de suporte de segunda-feira a sexta-feira de 08h30 às 18h00 (horário de Brasília).

6.1 - Atestado de Capacidade Técnica.

A empresa CONTRATADA deverá apresentar declarações fornecidas por pessoas jurídicas de direito público ou privado, de no mínimo 04 (quatro) clientes, atestando a qualidade dos serviços oferecidos, pertinentes com o objeto que está sendo orçado (licença de uso permanente de sistema de ouvidoria).

A empresa CONTRATADA deverá apresentar declaração firmada pelo seu representante legal que, caso venha a ter o sistema adquirido, a equipe de trabalho atenderá as especificações contidas neste edital.

A empresa CONTRATADA deverá apresentar (em caso de contratação) a documentação jurídica e fiscal a seguir:

- Certidão negativa de débitos relativos às contribuições previdenciárias e às de terceiro.
- Certidão de regularidade do FGTS – CRF
- Certidão conjunta negativa de débitos relativos aos tributos federais e à dívida ativa da União.
- Comprovante de inscrição e de situação cadastral na Receita Federal.

7. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O prazo máximo para entrega será de 60 dias, contados a partir da ordem de início dos serviços.


Rony Reinehr Brand
Diretor
OMD Soluções Para Ouvidorias

Florianópolis, SC, 01 de Agosto de 2011.

Ilmo. Sr.
Gustavo Tinoco Saldanha
Companhia Docas do Rio de Janeiro
Rio de Janeiro – RJ

Ref.: Proposta de Prestação de Serviços - PPS/OMD/11015

Prezados Senhores,

Conforme entendimentos mantidos, segue para apreciação, proposta de prestação de serviços para implantação **do Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMDv2.0.**

A presente proposta contempla a concessão de **licença de uso permanente** do sistema, sendo indicada para instituições que disponham de:

- Infraestrutura tecnológica para implantação do sistema.
- Equipe de TI para suporte e manutenção da infraestrutura.
- Orçamento para investimento em parcela única.

Relacionamos a seguir alguns de nossos diferenciais:

- Equipe de profissionais constituída por especialistas, mestres e doutores.
- Convênio com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-SC).
- Reconhecida capacidade técnica com centenas de profissionais e instituições já capacitados em ouvidoria.
- Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias utilizado e recomendado por clientes de médio e grande porte das áreas pública e privada.
- Atuação exclusiva e especializada na área de ouvidoria.

Estamos ao seu inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,



Marcelo Fernandes
OMD Soluções para Ouvidorias

1. APRESENTAÇÃO

Sediada no Pólo Tecnológico de Florianópolis, a **OMD Soluções para Ouvidorias** contribui para consolidação e disseminação do uso da Ouvidoria em organizações de todo o país, em parceria com instituições como a Associação Brasileira de Ouvidores – Seção Santa Catarina (ABO-SC). Com a experiência da OMD, as organizações passam a contar com uma importante aliada para organizar e estruturar suas ouvidorias, capacitar colaboradores e dinamizar este canal através da informatização.

A empresa desenvolve e oferece ao mercado nacional soluções integradas para que órgãos públicos e empresas de todos os portes obtenham maior credibilidade e fidelizem clientes e cidadãos, contribuindo para o fortalecimento de sua imagem institucional. Os serviços oferecidos impulsionam as organizações a utilizar a ouvidoria como uma valiosa ferramenta de gestão, permitindo a correção de disfunções e o redirecionamento das ações desenvolvidas.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Concessão de 01 (uma) licença de uso permanente, não exclusiva e não transferível do **Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMD versão 2.0** (descritivo anexo) e a prestação de serviços de implantação, conforme etapas a seguir:

2.1. Diagnóstico inicial

- Identificação da capacidade instalada (equipamentos de informática, software e recursos humanos) para implantação do sistema.
- Levantamento de informações para execução da Configuração (item 2.2).

2.2. Configuração

Criação da base de dados do sistema, de acordo com as informações apresentadas pela instituição:

- Tabelas de Assuntos, Cargos, Cidades, Feriados, Prazos, Unidades e Usuários.
- Modelos de formulários de resposta (e-mail e correspondência), e-mail de notificação aos usuários, mensagem de confirmação aos manifestantes.

2.3. Instalação

- Realização de testes e avaliação.
- Entrega do sistema.
- Entrega do Manual de Uso.

2.4. Capacitação

Realização do Curso de Capacitação para Uso do sistema para os usuários, de forma presencial ou a distância, a critério do cliente.

- Carga horária: 8 horas (presencial) ou 4 horas (a distância).
- 01 turma: até 20 participantes

Visando a otimização de recursos e redução dos prazos de implantação, as atividades serão desenvolvidas preferencialmente por **via remota**, de acordo com as diretrizes de segurança acordadas. Para tanto, a comunicação entre as partes poderá ser feita por meio de:

- Telefone
- Correio eletrônico
- FTP (File Transfer Protocol), preferencialmente via VPN (Virtual Private Network)

3. PRAZO DE EXECUÇÃO

60 (sessenta) dias



4. CUSTOS E FORMA DE PAGAMENTO

Valor total da proposta:

R\$ 9.915,00,00 (nove mil novecentos e quinze reais)

Valor da Licença: R\$ 7.930,00

Manutenção, Suporte e Atualização: R\$ 1.985,00 (cobertura de 01 ano)

Serviços opcionais:

- a) **CUSTOMIZAÇÃO** - desenvolvimento novas funcionalidades solicitadas pelo cliente para serem desenvolvidas pela OMD - R\$ 85,00/hora desenvolvimento (oitenta e cinco reais).
- b) **MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO** - contrato anual incluindo manutenção, suporte telefônico e/ou via remota em horário comercial e atualização com novas funcionalidades e/ou melhorias desenvolvidas por iniciativa da OMD e incorporadas ao sistema - R\$ 1.985,00/ano (hum mil, novecentos e oitenta e cinco reais).

O pagamento deverá ser efetuado em até 10 (dez) dias após a entrega da Nota Fiscal de Prestação de Serviços. Nos preços estão inclusos os valores relativos às taxas, impostos, encargos sociais (trabalhistas e previdenciários) ou quaisquer outros tributos concernentes às atividades objeto desta proposta. Excluem-se dos preços itens não previstos expressamente nesta proposta, em especial:

- A contratação ou fornecimento de recursos humanos, móveis, imóveis, utensílios, serviços e equipamentos para a operacionalização da Ouvidoria;
- A locação de salas ou auditórios para realização de eventos e o fornecimento de coffee-breaks, almoços e equipamentos de apoio tais como microcomputadores, projetor multimídia, tela para projeção, flip-chart, quadro branco e outros;
- A impressão e reprodução de materiais;
- As despesas com passagens, deslocamentos, alimentação, hospedagem, horas técnicas e outras de mesma natureza quando se fizer necessário o deslocamento de profissional(is) para execução dos serviços.

5. VALIDADE DA PROPOSTA

30 (trinta) dias

6. RESPONSÁVEIS TÉCNICOS:

Rony Reinehr Brand, bacharel em Sistemas de Informação (UFSC) e pós-graduado em Gerenciamento de Projetos (CTAI-SENAI-SC). Autor do trabalho de conclusão de curso: Persistência de dados em Java: Um estudo aplicado ao Sistema Informatizado para Gerenciamento de Ouvidorias. Possui certificação pela Sun Microsystems Inc. – Sun Certified Java 2 Programmer – SCJP. Ampla experiência no desenvolvimento de aplicações corporativas WEB, definição de arquiteturas JAVA/WEB (J2EE - Java 2 Platform, Enterprise Edition) orientadas a objetos, banco de dados, ergonomia e usabilidade de sistemas. Sócio e diretor de tecnologia da OMD Soluções para Ouvidorias.

Mário Néelson Alves Jr., administrador (ESAG/UDESC), especialista em Gestão de Recursos Humanos (UFSC), mestre em Administração na área de Gestão Estratégica das Organizações (ESAG/UDESC). Aperfeiçoamento em Técnicas Avançadas de Investigação para Ouvidores (Ombudsman of Ontario, Canadá). Autor da dissertação: A contribuição estratégica das ouvidorias para melhoria dos serviços prestados pelas organizações. Ex-ouvidor da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina. Consultor na implantação e organização de ouvidorias em órgãos públicos e empresas privadas. Membro da Associação Brasileira de Ouvidores. Sócio-Diretor da OMD Soluções para Ouvidorias.



7. DE ACORDO

Mediante a assinatura do "de acordo" será encaminhada a minuta do contrato de prestação de serviços a ser firmado entre as partes. Favor enviar esta página ao fax (48) 4009-3800.

Proposta de Prestação de Serviços - **PPS/OMD/11015**

7.1. Pela CONTRATADA:

OMD SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS S/S LTDA. - EPP
Rua Marechal Guilherme, 147, Sala 602
Centro – Florianópolis – SC
CEP 88015-000
CNPJ/MF 06.181.338/0001-73
BANCO DO BRASIL S/A Agência 3174-7 Conta-corrente: 11.134-1

Responsável legal:

Nome: RONY REINEHR BRAND
Cargo: Diretor de Tecnologia
Fone: (48) 4009-3800
E-mail: omd@omd.com.br

Assinatura: 

Em: 01/08/2011

7.2. Pela CONTRATANTE:

Companhia Docas do Rio de Janeiro
Rua Acre, 21/ 4º andar, Centro - Rio de Janeiro RJ
CEP:20081- 000

Responsável:

Nome: Gustavo Tinoco Saldanha
Email: flima@portosrio.gov.br
Fone: (21) 2219-8547 (21) 2219-8552 / 2219.8546

Assinatura: _____

Em: / /

ANEXO

SISTEMA OMDv2.0 – BENEFÍCIOS E CARACTERÍSTICAS

VERSATILIDADE

- Número ilimitado de usuários com uma única licença.
- Acesso por qualquer microcomputador conectado à internet ou rede interna.
- Recebe manifestações e envia respostas por múltiplos canais (internet, telefone, carta, fax, etc.).
- Possibilidade de anexar arquivos no encaminhamento da manifestação, comentários e respostas.
- Emissão de relatórios em três formatos: tela (HTML), planilha (EXCEL) ou portátil (PDF).
- Busca rápida de manifestações através de 14 tipos diferentes de filtros de consulta.

PRATICIDADE

- Encaminhamento totalmente on-line com aviso automático às áreas responsáveis, sem a necessidade de envio de e-mails e correspondências.
- Permite o registro e acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet).
- Fácil navegação com interface leve e intuitiva.
- Possibilidade de exportação de consultas para planilhas EXCEL.
- Geração de arquivo ao BACEN para envio das informações de instituições financeiras.
- Configurações do sistema podem ser alteradas pela própria equipe da Ouvidoria ou equipe de TI.

SEGURANÇA

- Níveis de acesso diferenciados por área.
- Oferece tratamento especial para manifestações sigilosas.
- Acesso interno somente para usuários autorizados e acesso externo por meio de número de protocolo seguro.
- Log de auditoria, com registro das alterações realizadas por cada usuário em todas as operações do sistema.

CONTROLE

- Controla prazos e identifica pendências, colocando-as em destaque.
- Envio de e-mail automático para as áreas responsáveis quando houver manifestações em atraso.
- Priorização e tratamento de manifestações urgentes.
- Visualiza casos solucionados, não solucionados e improcedentes, com a possibilidade de retomar o processo e enviar nova resposta ao manifestante a qualquer tempo.

GESTÃO

- Emite relatórios gerenciais dinâmicos, com a utilização do recurso "drill-down", permitindo gerar informações estatísticas abrangendo toda a organização (visão macro) até uma manifestação específica (visão micro).
- Permite o Ouvidor interagir via sistema com os gestores, para solicitar melhoria nas respostas e/ou providências consideradas insatisfatórias.
- Registro histórico de todas as manifestações, permitindo avaliar sua evolução no tempo.
- Consolida informações estratégicas para a alta administração, indicando áreas críticas da organização.



REQUISITOS PARA INSTALAÇÃO DO SISTEMA (SERVIDOR):

Hardware

- Servidor com processador de 1Ghz ou superior
- 512 MB Memória RAM ou superior

Software

- Sistema Operacional Microsoft Windows ou Linux
- Java 1.4 ou superior
- TomCat 4.1.24 ou superior
- Banco de dados suportados:
 - ORACLE Database versão 9i ou superior
 - Microsoft SQL SERVER versão 2000 SP4 ou superior
 - MySQL versão 5 ou superior

REQUISITOS PARA ACESSO AO SISTEMA (USUÁRIOS):

- Computador com acesso à internet ou rede interna
- Navegador Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Netscape, Opera, Konqueror ou Google Chrome.



Anexo

**Proposta de Prestação de Serviços - PPS/OMD/11015
COMPANHIA DOCAS DO RIO DE JANEIRO**

**Condições para Licenciamento do
Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMDv2.0**

DO OBJETO

Concessão de 01 (uma) licença de uso permanente, não exclusiva e não transferível do programa de computador denominado Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias – OMDv2.0, doravante denominado Sistema, assim como a respectiva implantação. Entende-se por implantação, para os fins deste instrumento, a realização das seguintes atividades:

- I) Diagnóstico inicial, que compreende:
 - Identificação da capacidade instalada (equipamentos de informática, programas de computador e recursos humanos) para implantação do Sistema;
 - Levantamento de informações para execução da Configuração;
- II) Configuração, que compreende a criação da base de dados do Sistema, de acordo com as informações apresentadas pelo cliente, tais como assuntos, cargos, cidades, feriados, prazos, unidades e usuários, e ainda modelos de formulários de resposta (e-mail e correspondência), e-mail de notificação aos usuários, mensagem de confirmação aos manifestantes.
- III) Instalação, que compreende:
 - a) Realização de testes e avaliação;
 - b) Entrega do Sistema;
 - c) Entrega do Manual de Uso.
- IV) Capacitação, que consiste na realização de treinamento a distância para uso do Sistema para 01 (uma) turma com até 20 (vinte) participantes.

Parágrafo Único: Visando a otimização de recursos e redução dos prazos de implantação, as atividades serão desenvolvidas por via remota, de acordo com as diretrizes de segurança acordadas. Para tanto, a comunicação entre as partes poderá ser feita por meio de:

- I) Telefone;
- II) Correio Eletrônico;
- III) FTP (File Transfer Protocol), preferencialmente via VPN (Virtual Private Network).

DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

A contratante responsabiliza-se por:

- I) Usar o Sistema ora licenciado na forma pactuada neste contrato, e em conformidade com o seu manual, respeitando as respectivas restrições;
- II) Permitir, sempre que necessário, o livre acesso da contratada ou de seu(s) auxiliar(es), consultor(es) ou técnico(s), para execução do objeto;
- III) Permitir, sempre que necessário, o livre acesso da contratada ao Sistema da contratante;
- IV) Prestar as informações, decisões e os esclarecimentos nos prazos estabelecidos no cronograma de implantação a ser elaborado pela contratada;
- V) Efetuar o pagamento na forma estipulada;
- VI) Arcar com todos os custos decorrentes do atendimento *in locu* que por ventura tiver que ser prestado pela contratada;
- VII) Designar funcionários responsáveis para:
 - a) Providências em relação à área de tecnologia da informação (banco de dados, FTP, instalação dos requisitos do Sistema);
 - b) Atendimento das solicitações gerais da contratada e aceite das etapas do trabalho;

- VIII) Realizar a manutenção da infraestrutura de rede, de *hardware* e de *software*, necessária ao bom funcionamento do Sistema fornecido pela contratada;
- IX) Proteger as informações confidenciais emanadas do Sistema ora licenciado;
- X) Produzir cópia do Sistema ora licenciado para servir, única e exclusivamente, como cópia de segurança;
- XI) Guardar, cuidar e zelar pelo Sistema ora licenciado, impedindo que pessoas não autorizadas venham a ter acesso ao mesmo, mantendo ainda os meios e mecanismos necessários para impedir que seus usuários promovam qualquer tipo de violação aos direitos autorais previstos neste instrumento;

Parágrafo Primeiro: A contratante é a única responsável pelo licenciamento dos programas de computador (sistemas operacionais, banco de dados, antivírus, sistemas para cópias de segurança e outros) e *hardwares* necessários ao funcionamento do Sistema ora licenciado.

Parágrafo Segundo: A contratante responsabiliza-se por colocar à disposição de seus funcionários e demais colaboradores usuários do Sistema ora licenciado, o manual do usuário fornecido pela contratada, para que não ocorram solicitações desnecessárias ao suporte técnico.

Parágrafo Terceiro: A contratante responsabiliza-se pelos problemas decorrentes do uso incorreto do Sistema ora licenciado, por seus funcionários, subcontratados e demais colaboradores.

Parágrafo Quarto: A contratante deverá comunicar imediatamente à contratada, sobre qualquer defeito ou problema detectado na estrutura ou no funcionamento do Sistema ora licenciado.

DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A contratada responsabiliza-se por:

- I) Disponibilizar à contratante o Sistema mediante a respectiva implantação, no prazo fixado para entrega, conforme estabelecido na Proposta de Prestação de Serviços;
- II) Disponibilizar o suporte técnico necessário durante a vigência do contrato;
- III) Manter-se, pelo período de vigência deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação exigidas no processo de contratação;
- IV) Indicar Responsável Técnico pela realização do serviço;
- V) Corrigir eventuais defeitos ou erros de concepção, apresentados pelo Sistema ora licenciado durante a vigência do contrato.

DO SUPORTE TÉCNICO

A contratada oferecerá suporte técnico remoto, via atendimento telefônico ou pela internet, por intermédio de programas de computador destinados à conversação, de segunda-feira a sexta-feira, das 8:30h às 12:00h e das 13:00h às 18:00h (Horário de Brasília/DF), exceto feriados, única e exclusivamente para solucionar dúvidas ou eventuais problemas relativos ao Sistema ora licenciado e a sua base de dados.

Parágrafo Primeiro: O suporte técnico somente poderá ser solicitado por pessoas designadas pela contratante, desobrigando a contratada do atendimento a problemas não relativos ao referido Sistema, tais como aqueles ligados a:

- I) Equipamentos;
- II) Sistemas operacionais;
- III) Vírus;
- IV) Reinstalações do Sistema;
- V) Reinstalação, reconfiguração e otimização do sistema gerenciador de banco de dados;
- VI) Gerenciamento de cópias de segurança, tanto geração quanto recuperação;
- VII) Outros programas de computador que desconfigurem o Sistema ora licenciado, já instalado;
- VIII) Migração para outro banco de dados, além daquele escolhido previamente pela contratante;
- IX) Problemas relacionados à rede e/ou transmissão de dados;

X) Alterações não autorizadas pela contratada.

Parágrafo Segundo: Nos casos em que houver a necessidade de intervenção do suporte técnico para resolução de problemas no Sistema ora licenciado, ou no respectivo banco de dados, a contratada oferecerá suporte remoto via conexão direta ao servidor da contratante, desde que esta se responsabilize por prover a estrutura de rede necessária para este tipo de conexão.

DAS RESTRIÇÕES AO LICENCIAMENTO

Em respeito à licença de uso ora concedida, fica a contratante expressamente proibida de:

- I) Sublicenciar, vender, ceder, arrendar, alugar, dar em garantia, alienar, doar, transferir, total ou parcialmente, temporária ou permanentemente, o Sistema ora licenciado, bem como toda a documentação ou informação relativa;
- II) Promover ou permitir que seja promovida a descompilação, desmontagem ou engenharia reversa do referido Sistema, no todo ou em parte;
- III) Desenvolver novos programas de computador com base nas informações extraídas do Sistema ora licenciado, ou ainda, com base nas informações contidas nos seus documentos;
- IV) Permitir o uso ou acesso ao Sistema ora licenciado por pessoas não autorizadas por este contrato, bem como tornar público quaisquer dados ou informações de natureza confidencial do referido Sistema;
- V) Usar o Sistema ora licenciado além dos limites impostos por este documento.

DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

A contratada é a única detentora dos direitos autorais do Sistema ora licenciado, sendo que a contratante reconhece a propriedade exclusiva da contratada, ficando expressamente vedada a reprodução e/ou distribuição do Sistema em questão, exceto para cópia de segurança, bem como de todo e qualquer material que o acompanhe.

Parágrafo Primeiro: A contratada permanecerá como titular plena do Sistema objeto da presente licença, não ocorrendo qualquer restrição a este direito por meio deste instrumento, resguardando a si o direito de conceder outras licenças a terceiros, independente de qualquer autorização ou anuência da contratante.

Parágrafo Segundo: No caso de violação aos direitos autorais poderá a contratada, incondicionalmente, tomar todas as providências no sentido de corrigir a regularização da verdadeira titularidade e direitos conexos, sem prejuízo desta cobrar da contratante a reparação dos danos causados.

Florianópolis, SC, 01 de agosto de 2011.



OMD SOLUÇÕES PARA OUVIDORIAS S/S LTDA.

Rony Reinehr Brand
Diretor
OMD Soluções Para Ouvidorias