

CONTRATO N.º 98/2022

CONTRATAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO INTEGRADA COM TECNOLOGIA COLABORATIVA E OUVIDORIA DIGITAL, CONTENDO MÓDULOS DE MAPAS GEOGRÁFICOS, RELATÓRIOS GRÁFICOS, E TAMBÉM APLICATIVO PARA PLATAFORMAS IOS E ANDROID, ALÉM DE INTERFACE WEB E DESKTOP.

IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES CONTRATANTES

O MUNICÍPIO DE CEDRAL - SP, pessoa jurídica de direito público interno, inscrito no CNPJ nº 45.093.663/0001-36, com sede à Avenida Antônio dos Santos Galante n.º 429, Centro, neste ato representado pelo prefeito Municipal, **PAULO RICARDO BEOLCHI DE LUCAS**, brasileiro, casado, portador do RG nº 8.384.343-7 SSP/SP e inscrito no CPF sob nº 077.503.008-21, residente e domiciliado à Avenida Luiz de Mello, 395, Estância das Paineiras, Nova Cedral, Cedral/SP, CEP 15.895-000, doravante denominado **CONTRATANTE**, e **WEBNETS SOLUÇÕES EIRELI ME**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 12.319.369/0001-40, sediada na Av. Paulista 352, sala 64, Bela Vista, São Paulo/SP, representada por **CELSO RICARDO DE MOURA GARCIA JUNIOR**, nacionalidade brasileira, nascido em Santos/SP 30/07/1988, solteiro, empresário, inscrito no CPFIMF sob o nº 341.104.65893, Cédula de Identidade nº 44.052.796-X SSP/SP, residente e domiciliado: Rua Morato Coelho, nº 122, apto 71, Pinheiros, São Paulo — SP, CEP 01311-00 - CPF 341.104.658-93 - celsogarcia@webnets.com.br, telefones: (11) 3288-2208 e (11) 95654-5544, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato, originado do **Processo Administrativo nº 2684/2022, nos termos do artigo 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021**, mediante cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto do presente instrumento a **CONTRATAÇÃO PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO INTEGRADA COM TECNOLOGIA COLABORATIVA E OUVIDORIA DIGITAL, CONTENDO MÓDULOS DE MAPAS GEOGRÁFICOS, RELATÓRIOS GRÁFICOS, E TAMBÉM APLICATIVO PARA PLATAFORMAS IOS E ANDROID, ALÉM DE INTERFACE WEB E DESKTOP**, conforme especificações constantes no Anexo I deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA

DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

2.1 - O valor total deste contrato é de **R\$ 9.500,00 (nove mil e quinhentos reais)**, devendo onerar a seguinte dotação - Nota de Reserva Orçamentária n.º3465, Ficha n.º235, Unidade: 021500, Categorias Econômica:3.3.90.39.00 , Código de Aplicação:110 000, Fonte de Recurso: 0 0100

CLÁUSULA TERCEIRA

DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

3.1- O pagamento será efetuado em uma única parcela, no prazo de até 28 (vinte e oito) dias, mediante emissão de nota fiscal/documento equivalente, que deverá conter o **número do contrato e objeto**, devendo a Administração certificar que a pessoa jurídica esta regular com suas obrigações tributárias, encargos trabalhistas e sociais.

3.2 – As notas fiscais/documento equivalente deverão ser encaminhados para o **e-mail compras@cedral.sp.gov.br**.

3.3 – Será considerado atraso no pagamento, se decorrido 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela Administração por despesas de obras, serviços ou fornecimentos, não houve

adimplemento da obrigação pela Administração, o que incidirá correção monetária sobre o valor devido utilizando-se o IPCA; juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, e multa no valor de 10% da nota fiscal.

3.4 – O disposto no item **3.3**, não se aplica em caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que o contratado tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha, assegurado à contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

CLÁUSULA QUARTA

DA ALTERAÇÃO DE VALORES

4.1 - Não haverá recomposição/reajuste de preços (que poderá ocorrer a cada período de 12 (doze) meses), ou repactuação, exceto para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, desde que devidamente comprovado e aceito pela Administração.

4.2 - O contrato poderá ser reajustado após 12 (doze) meses, sendo o marco inicial para o cômputo de reajuste a data de assinatura do contrato, pelo índice IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, devendo a administração se manifestar em 5 (cinco) dias úteis, após o pedido.

4.3 - Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

4.4 - Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

4.5 - Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente à alteração de valores.

CLÁUSULA QUINTA

DO FORNECIMENTO DO OBJETO E DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

5.1 – O prazo de fornecimento do objeto e de vigência contratual será de **12 (doze) meses**, após a assinatura do contrato.

CLÁUSULA SEXTA

DA FISCALIZAÇÃO/GESTÃO E DO RECEBIMENTO DO OBJETO

6.1- A Fiscalização/gestão da execução do presente Contrato ficará a cargo de **fiscal designado**, que deverá ter amplo acesso aos documentos que lhe digam respeito, mantendo o número de fiscais que julgar necessário.

6.2- A Contratante descontará do correspondente pagamento o valor de qualquer objeto considerado em desacordo com o previsto nas Especificações Técnicas.

6.3- A fiscalização/gestão pela Contratante não exonera nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

6.4 - O objeto do presente contrato será recebido:

1 – Provisoriamente: de forma imediata, com emissão do documento de recebimento provisório.

2 – Definitivamente: quando da autorização para pagamento acompanhada do termo que comprove execução.

CLÁUSULA SÉTIMA

DAS OBRIGAÇÕES

7.1 – Da Contratada:

1 – entregar o objeto do contrato;

2 - Responder civil e administrativamente, por todos os danos, perdas e prejuízos que por dolo ou culpa, no cumprimento do Contrato venha diretamente ou indiretamente provocar ou causar por si ou por seus empregados/ajudantes, à Contratante a terceiros, bem como, ao patrimônio Público;

3 - Arcar com todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, acidentária, tributária, administrativa e civil, segurança e medicina do trabalho, decorrentes da execução dos serviços objeto deste, bem como, o Município se isenta de qualquer vínculo empregatício;

4 - manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação, ou para a qualificação, na contratação direta;

5 - cumprir as exigências de reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz;

6 – indicar o nome do responsável para representar na execução contratual; e,

7 – cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709, de 14/08/2018 e suas alterações.

7.1.1 - A qualidade do objeto será de inteira responsabilidade da Contratada e não poderá repassar o objeto deste contrato para terceiros.

7.2 - Da Contratante:

1 - Prestar a Contratada todos os esclarecimentos necessários ao fornecimento do objeto;

2 - Promover o pagamento na época oportuna conforme avençado no presente instrumento;

3 – Reter o pagamento caso não haja cumprimento da forma correta do objeto deste contrato;

4 – Fiscalizar a execução contratual; e,

5 - Cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709, de 14/08/2018 e suas alterações.

CLÁUSULA OITAVA

DAS HIPÓTESES DE EXTINÇÃO DO CONTRATO

8.1 – O contrato poderá ser extinto, desde que formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, nas seguintes hipóteses:

1 - não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais;

2 - desatendimento das determinações regulares emitidas pela autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução ou por autoridade superior;

3 - alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa que restrinja sua capacidade de concluir o contrato;

4 - decretação de falência ou de insolvência civil, dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;

5 - caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução do contrato;

6 - razões de interesse público, justificadas pela autoridade máxima do órgão ou da entidade contratante;

7 - não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz.

8.2 - O contratado terá direito à extinção do contrato nas seguintes hipóteses:

1 - supressão, por parte da Administração, que acarrete modificação do valor inicial do contrato além do limite permitido no art. 125 desta Lei Federal nº 14.133/2021;

2 - suspensão de execução do contrato, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 3 (três) meses;

3 - repetidas suspensões que totalizem 90 (noventa) dias úteis, independentemente do pagamento obrigatório de indenização pelas sucessivas e contratualmente previstas desmobilizações e mobilizações e outras previstas;

4 - atraso superior a 2 (dois) meses, contado da emissão da nota fiscal, dos pagamentos ou de parcelas de pagamentos devidos pela Administração por despesas de obras, serviços ou fornecimentos;

5 - não liberação pela Administração do local para execução do serviço.

8.2.1 - As hipóteses de extinção a que se referem os itens 2/3/4 acima, observarão as seguintes disposições:

1 - não serão admitidas em caso de calamidade pública, de grave perturbação da ordem interna ou de guerra, bem como quando decorrerem de ato ou fato que o contratado tenha praticado, do qual tenha participado ou para o qual tenha contribuído;

2 - assegurarão ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até a normalização da situação, admitido o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma da alínea "d" do inciso II do **caput** do artigo 124 da Lei Federal nº 14.133/2021.

CLÁUSULA NONA

DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1 – O contratado será responsabilizado administrativamente se cometer as seguintes infrações:

1 - dar causa à inexecução parcial do contrato;

2 - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

3 - dar causa à inexecução total do contrato;

4 - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

5 - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

6 - apresentar declaração ou documentação falsa exigida ou na execução do contrato;

7 - fraudar ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8 - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9 - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos;

10 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2 – Caso cometa alguma infração, poderá ser aplicada ao responsável as seguintes sanções:

1 - advertência;

2 – multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato em caso de inadimplência total ou parcial do Contrato

3 - impedimento de licitar e contratar;

4 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.3 - Na aplicação das sanções serão considerados:

1 - a natureza e a gravidade da infração cometida;

2 - as peculiaridades do caso concreto;

3 - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

4 - os danos que dela provierem para a Administração Pública;

5 - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle; e,

9.4 – O atraso injustificado para executar o objeto contratual, ensejará em multa de mora de 1% do valor contratual por dia.

9.5 - As penalidades acima mencionadas não excluem quaisquer outras previstas em Lei, nem o direito que assiste o Município de ressarcir-se das perdas e danos que vier a sofrer.

9.6- Enquanto o Contratado não cumprir as condições contratuais estabelecidas, a Contratante reterá seus pagamentos e garantias contratuais.

**CLÁUSULA DÉCIMA
DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

10.1- O presente contrato reger-se-á pela **Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Municipal nº 3.5002022**, com suas alterações posteriores.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
DO FORO**

11.1 - Elegem as partes, para dirimir questões oriundas do presente instrumento, não resolvidas administrativamente, o foro da Cidade e Comarca de São José do Rio Preto, Estado de São Paulo, com exceção de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

11.2 - Estando as partes de comum acordo, assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, com único efeito, bem como 02 (duas) testemunhas abaixo identificadas.

Prefeitura Municipal de Cedral, 1.º de setembro de 2022; 92.º ano de Emancipação Político-Administrativa.

**MUNICÍPIO DE CEDRAL
PAULO RICARDO BEOLCHI DE LUCAS
PREFEITO MUNICIPAL
CONTRATANTE**

**WEBNETS SOLUÇÕES EIRELI ME
CELSO RICARDO DE MOURA GARCIA JUNIOR
CONTRATADA**

TESTEMUNHAS

1 - _____
Nome/CPF

2 - _____
Nome/CPF

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA/MEMORIAL DESCRITIVO

A Solução deverá possuir 4 canais de manifestação são eles:

- 1- Inclusão manual de manifestações
- 2-Website colaborativo
- 3-Sistema de Aplicativo colaborativo compatível sistemas Android
- 4-Sistema de Aplicativo colaborativo compatível sistemas IOS

Deverá contemplar também a Solução 0 5-Sistema Gestor de integração das manifestações, para uso por parte da Prefeitura e suas secretarias além de um 6-Sistema de Aplicativo para recebimento de ordem de serviço e fiscalização.

1-Inclusão Manual de Manifestações:

- No cadastro:
- Permitir digitar a rua da manifestação e obter automaticamente pelo sistema de georeferenciamento a busca automática do endereço no mapa do município.
- Permitir incluir manualmente endereço, número, bairro, cidade e manifestação..
- Gráficos das manifestações cadastradas, com filtros específicos e a possibilidade de impressão..

2- Website Colaborativo:

- No cadastro:
- Permitir que o usuário se cadastre com sua senha para ter acesso à inclusão de manifestações.
- Permitir digitar a rua da manifestação e obter automaticamente pelo sistema de georeferenciamento a busca automática do endereço no mapa do município.
- Permitir cadastrar Nome e E-mail.
- Visualizar em tempo real o mapa do local da manifestação.
- Deverá possuir "Termo e Condições de Uso" que regulará as condições entre o USUÁRIO, EMPRESA FORNECEDORA DA SOLUÇÃO E PREFEITURA, e deverá ainda ter explícito a seguinte informação:

"O USUÁRIO desse Aplicativo não poderá de forma alguma, utilizar-se de nenhuma informação relatada através do aplicativo colaborativo, tais como mensagens, fotos, relatórios ou o próprio aplicativo, como parte de qualquer tipo de ação judicial, civil, criminal ou trabalhista que envolva a empresa desenvolvedora ou a Prefeitura responsável 3/4-Sistema de Aplicativo colaborativo com Android e IOS:

- Aplicativo de realização de manifestações.
- Disponibilização gratuita do aplicativo nas principais plataformas móveis (IOS e Android).
- Disponibilidade de cadastro de usuário para qualquer pessoa com o aplicativo utilizando apenas nome e e-mail.
- Registro instantâneo no banco de dados das manifestações permitindo agilidade na informação e resolução dos problemas pelos principais órgãos responsáveis.
- Permitir a relatar os problemas pré-cadastrados escolhidos pela Prefeitura.
- Permitir incluir foto do problema na manifestação, utilizando a câmera do celular ou foto salva no dispositivo.
- Disponibilizar recursos de corte e redimensionamento da foto.
- Permitir incluir a localização do problema através do endereço escrito pelo usuário.
- Permitir incluir o endereço obtido automaticamente pelo sistema de georeferenciamento do celular do usuário.
- Permitir visualizar o endereço no mapa para confirmação. .

- Disponibilização de mapa com cursor para alteração de ajuste fino no endereço.
- Permitir ao usuário incluir qualquer observação pessoal a respeito da manifestação relatada por ele.
- Disponibilizar o histórico de problemas relatados pelo próprio usuário.
- Permitir acompanhar cada manifestação gerada.
- Permitir ao usuário enviar uma sugestão ou problema do aplicativo para os desenvolvedores.
- Permitir a alteração de dados cadastrais.
- Disponibilizar notificações ao usuário da situação de suas manifestações.
- O Aplicativo móvel colaborativo deverá possuir "Termo e Condições de Uso" que regulará as condições entre o USUÁRIO, EMPRESA FORNECEDORA DA SOLUÇÃO E PREFEITURA, e deverá ainda ter explícito a seguinte informação:

"O USUÁRIO desse Aplicativo não poderá de forma alguma, utilizar-se de nenhuma informação relatada através do aplicativo colaborativo, tais como mensagens, fotos, relatórios ou o próprio aplicativo, como parte de qualquer tipo de ação judicial, civil, criminal ou trabalhista que envolva a empresa desenvolvedora ou a Prefeitura responsável."

5- Software Gestor de integração das manifestações:

- Em Buscar:
 - Permitir buscar manifestações através de um protocolo gerado quando relatado.
- No Início:
- Possibilitar a visualização de problemas a serem resolvidos;
 - Possibilitar a visualização de um resumo geral sobre os totalizadores de manifestações cadastradas em gráfico de barras;
- Possibilitar a visualização de um gráfico de setores que demonstrará os percentuais das situações das manifestações;
- Disponibilizar o número de manifestações segmentadas por situações (Em aberto, Em constatação, Em execução, Pendentes, Sem Resolução, Finalizadas e Não constatadas) em intervalos de tempo categorizados (Hoje, ontem, últimos 7 dias, mês atual, último mês, por período);
 - Permitir filtrar os dados desse resumo com base em datas pré-estabelecidas ou em data específica; ■ Permitir a impressão de todos os dados desse resumo ou somente dos dados filtrados.
 - Permitir listar manifestações em tabela:
 - Permitir efetuar pesquisa cruzada sobre os dados das manifestações;
 - Permitir ordenar a tabela por problema, departamento, resolvidor, móvel, data de início;
 - Permitir filtrar as manifestações por problema, período, departamento, resolvidor, móvel, data de início, prazo e situação da manifestação;
 - Permitir visualizar relatório sobre manifestações enviadas;
 - Permitir a impressão do relatório;
 - Permitir a impressão do relatório filtrado por problema, período, departamento, resolvidor, móvel, data de início e situação da manifestação;
 - Permitir a impressão do relatório ordenado por problema, período, departamento, resolvidor, móvel, data de início e situação da manifestação;
- Permitir relatar manifestações detalhadas:
 - Permitir relatar o endereço da manifestação;
 - Permitir relatar o tipo de manifestação;
 - Permitir relatar uma observação sobre a manifestação;
 - Permitir ao cadastrar o endereço da manifestação, obter sugestões de possíveis endereços com base no que é digitado;
 - Permitir o cadastro do endereço em cinco campos: nome da rua, número, bairro, referência e cidade;
 - Permitir a visualização da latitude e longitude do endereço;
 - Efetuar ao cadastrar um endereço, integração com o mapa georreferenciado do local indicado;

- Permitir ajuste fino do endereço através do cursor;
- Permitir a visualização via satélite através do mapa integrando-se ao Google Maps e Street View.
- Possuir mapa de visualização de manifestações da cidade:
 - Permitir visualização de todas as manifestações indicadas através de cursores no mapa;
- Permitir a classificação das manifestações em cursores de cores diferentes (Em aberto, Em constatação, Em execução, Pendentes, Sem Resolução, Finalizadas e Não constatadas); ■ Permitir visualização via satélite no mapa;
- Permitir visualização do local da manifestação através do recurso do Google Street View;
- Permitir filtrar por período, situação, departamento ou problema as manifestações indicadas através de cursores no mapa;
- Permitir ampliar ou reduzir a escala do mapa.
- Ao clicar no protocolo de uma manifestação listada permitir visualizar a descrição detalhada do problema contendo:
 - Tipo do problema;
 - Foto do problema;
 - Situação da Ordem de serviço;
 - Endereço e horário;
 - Número de protocolo;
 - Prazo para resolução
- Linha do tempo da manifestação possuindo suas modificações;
- Ao clicar no protocolo de uma manifestação listada permitir alocar para um resolvidor ou encaminhar para uma nova manifestação em outro departamento.
- Em ordens já constatadas, possuir opções de execução do problema: Executar, Pendente, Sem resolução, Finalizar ou Rejeitar.
- Permitir ao usuário Operador cadastrar Resolvedores, que são usuários designados pelos departamentos para resolver os problemas.
- Permitir ao usuário Operador designar imediatamente para os Resolvedores os problemas cadastrados, através de seus celulares.
- Permitir remover Resolvedores cadastrados.
- Permitir a visualização de Resolvedores cadastrados.
- Permitir efetuar pesquisa cruzada no cadastro de Resolvedores.
- Permitir relacionar o resolvidor ao departamento responsável.
- Permite contatar o desenvolvedor enviando texto e arquivo.
- Permite contatar o desenvolvedor através da disponibilização do telefone, e-mail e site do mesmo.
- Permite solicitar adição de novo problema na lista de opções, onde será avaliada pelo desenvolvedor a possibilidade de inclusão.
- Possuir área restrita ao usuário Administrador:
 - Permite o cadastramento de departamentos por Nome e Sigla; ■ Permite visualização em tabela dos departamentos cadastrados;
 - Permite a edição dos departamentos cadastrados;
 - Permitir o cadastramento de prazos para resolução das manifestações ■
 - Permitir associar manifestações com os prazos cadastrados.
 - Permite pesquisar termos na tabela de departamentos cadastrados;
 - Permite relacionar um problema a um departamento cadastrado anteriormente;
 - Disponibilizar segmentação de problemas por departamento;
 - Permitir que o usuário Administrador possa cadastrar usuários Gestores de Acesso (Operador), com acesso restrito ao seu departamento;
 - Permitir que o usuário Administrador possa cadastrar para cada manifestação o prazo estimado para resolução ■
 - Permitir que o usuário Administrador possa ativar ou desativar as manifestações cadastradas, independentemente para acesso via aplicativo, quanto para acesso via site ou Software Gestor.
 - Permitir encaminhamento das manifestações para outros departamentos.
 - Registrar em Log, todas as ações tomadas, quanto os encaminhamentos para outros departamentos.

- Disponibilizar imediatamente para os departamentos os problemas cadastrados em que são responsáveis; ■
- Permitir ao usuário Administrador classificar qualquer usuário como fiscalizador;

REQUISITOS MÍNIMOS

- Possuir banco de dados Real time que armazena os dados em nuvem;
- - Arquitetura cliente-servidor.
- Banco de dados não-relacional, possibilitando gerenciamento para grandes volumes de dados, com alto desempenho e disponibilidade, geração NoSQL.
- Permitir quantidade ilimitada de usuários simultâneos com total integridade dos dados.
- Possuir integração Cross-plataforma entre os aplicativos móveis e o aplicativo web.
- Durante a manutenção da locação dos sistemas a empresa a ser contratada deverá fornecer suporte técnico, caracterizado pela manutenção de equipe técnica de informática para solução, no menor espaço de tempo possível, de eventuais problemas ligados aos sistemas informatizados a serem licenciados. Este suporte técnico poderá ser disponibilizado à contratante por meio de Telefone, Skype, Whatsapp, e-mail ou pessoalmente através de reuniões na sede da empresa contratada, desde que necessário e mediante prévio agendamento pelos profissionais técnicos envolvidos