



145

**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV  
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

---

**CARTA-CONTRATO Nº 15/2016**

**Processo Administrativo nº 2016/25/1482**

**Interessado:** Diretoria Administrativa

**Modalidade:** Convite nº 10/2016.

O **INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS CAMPREV**, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ nº. 06.916.689/0001-85, com sede na Rua Sacramento, 374, Centro – Campinas – SP. CEP 13.010-000, devidamente representado pelo Sr. Diretor Administrativo Sr. Claudio Luiz Moraes, brasileiro, servidor público, portador do RG nº 10.861.911-4 e CPF nº 967.017.228-49, doravante denominado **CONTRATANTE**; e de outro lado a empresa **CONTIAR AR CONDICIONADO LTDA - ME**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 57.968.232/0001-55, com sede na Rua Bento José de Abreu, nº. 32, Vila Jequitibas, na cidade de Campinas - SP, CEP 13026-308, neste ato representada pelo Sr. Fábio Conti, portador do RG nº 33291940 e CPF nº 276.227.668-36, doravante denominado **CONTRATADA**, resolvem firmar o presente contrato, de acordo com a Lei Federal nº. 8.666/93, e suas alterações na forma das cláusulas e condições a seguir acordadas:

**PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. A presente licitação tem por objeto a aquisição de aparelhos de ar condicionado, de acordo com o Anexo I - Quantitativos e Especificações Técnicas, Anexo II – Projeto Básico e nas condições estabelecidas neste instrumento.

**SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO**

2.1. As partes atribuem a este Contrato, para efeitos de direito, o preço total de R\$ 78.630,00 (setenta e oito mil, seiscentos e trinta reais).

2.2. O valor definido nesta cláusula inclui todos os custos operacionais da atividade, os tributos eventualmente incidentes, as demais despesas diretas e indiretas, inclusive carga, descarga e transporte, bem como a desoneração da folha de pagamento em cumprimento a Lei Federal nº 12.546/2011 e suas alterações, quando aplicável, não cabendo à Municipalidade nenhum custo adicional.

**TERCEIRA – DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS E DO REEQUILÍBRIO  
ECONÔMICO-FINANCEIRO**

3.1. Nos termos da Lei Federal 10.192/01, os preços contratados não sofrerão reajuste.



146

**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV  
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

---

**QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas referentes ao presente Contrato foram previamente empenhadas e processadas por conta de verba própria do orçamento vigente, codificadas no orçamento municipal sob os números 55301.10.302.1078.1376.44.90.52-04.600000 e 55301.10.302.1078.1376.33.90.39-04.60000, conforme fls. 27 e 28 do processo.

**QUINTA – DO PRAZO**

5.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, compreendendo defeitos de fabricação dos aparelhos e instalação.

**SEXTA – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO**

6.1. A aquisição, objeto desta contratação, deverá ser executada em conformidade com o estabelecido no Anexo I – Descrições Técnicas e Quantitativos e no Anexo II – Projeto Básico da Carta-Convite nº 10/2016, que passa a fazer parte integrante da presente Carta-Contrato.

**SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1. A CONTRATADA obriga-se a:

7.1.1. Executar os fornecimentos em conformidade com o Anexo I – Descrições Técnicas e Quantitativos e no Anexo II – Projeto Básico da Carta-Convite nº 10/2016;

7.1.2. Arcar com todas as despesas relativas ao objeto do contrato e todos os tributos incidentes, devendo efetuar os respectivos pagamentos na forma e nos prazos previstos em lei;

7.1.3. Indicar um preposto, com poderes para representar a empresa Contratada, em tudo o que se relacionar com o fornecimento;

7.1.4. Não possuir administrador ou sócio com poder de direção, com vínculo de parentesco com agente político ou Vereador de Campinas, em cumprimento à vedação do art. 7º do Decreto Municipal nº 17.437/11.

**OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

8.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

8.1.1. Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à execução dos fornecimentos.

*[Handwritten signature]*



147

**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV  
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04    CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

---

8.1.2. Rejeitar, no todo ou em parte, o item entregue em desacordo com o contrato.

8.1.3. Efetuar os pagamentos devidos, nos termos estabelecidos no presente instrumento.

**NONA - DA FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

9.1. A Contratada apresentará ao CAMPREV, a Nota Fiscal referente ao fornecimento, a qual terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, para aceitá-la ou rejeitá-la, contendo no mínimo as seguintes informações:

- valores devidos;
- número do processo administrativo;
- Número, nome e endereço de sua Agência Bancária e o nº da sua conta corrente;
- número do presente contrato.

9.2. A Nota Fiscal não aprovada pelo CAMPREV será devolvida à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo estabelecido no subitem 9.1, a partir da data de sua reapresentação.

9.3. A devolução da Nota Fiscal não aprovada em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda o fornecimento.

9.4. O CONTRATANTE efetuará o pagamento das Notas Fiscais no prazo de 10 D.D.D. (dez dias direto), a contar da data de sua aprovação.

**DÉCIMA - DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DO OBJETO CONTRATUAL**

10.1. No recebimento e aceitação do objeto deste Contrato será observado, no que couber, a disposição contida nos artigos 73 a 76 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES**

11.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, de acordo com a gravidade da falta, nos termos dos arts. 86 e 87 da Lei 8.666/93:

11.1.1. Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades de pouca gravidade, para as quais tenha a CONTRATADA concorrido diretamente;

11.1.2. Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso no recebimento da Nota de Empenho, até o quinto dia corrido do atraso, após o que, a critério do CAMPREV, poderá ser promovida a rescisão unilateral do contrato;

o



148

**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV  
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04    CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

---

11.1.3. Multa de 0,4% (quatro décimos por cento) do valor do contrato, por dia de atraso injustificado em realizar os fornecimentos, após o prazo estabelecido no Anexo I – Informações Complementares, até o 5º (quinto) dia corrido de atraso, podendo resultar na rescisão unilateral do contrato pelo CAMPREV;

11.1.4. Multa de até 5% (cinco por cento) do valor total da nota fiscal, sempre que for observado atraso injustificado no fornecimento ou for constatado descumprimento de quaisquer outras obrigações assumidas pela CONTRATADA, podendo resultar, em caso de reincidência, na rescisão unilateral do contrato pelo CAMPREV;

11.1.5. Multa de até 30% (trinta por cento) do valor total do contrato, de acordo com a gravidade da infração, em caso de qualquer descumprimento contratual, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato pelo CAMPREV, garantida a defesa prévia.

11.1.6. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o CAMPREV, bem como o impedimento de com ele contratar, pelo prazo de até 02 (dois) anos, nas hipóteses de a CONTRATADA ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto contratado sem motivo justificado ou der causa à inexecução total ou parcial do contrato;

11.1.7. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, no caso de apresentar documentação inverossímil ou de cometer fraude.

11.1.7.1. Nos casos de declaração de inidoneidade, a empresa penalizada poderá, decorrido o prazo de 02 (dois) anos da declaração, requerer a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida se a empresa ressarcir o CAMPREV pelos prejuízos resultantes e desde que cessados os motivos determinantes da punição.

11.2. As penalidades são independentes e a aplicação de uma não exclui a das demais, quando cabíveis.

11.3. As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, não eximindo a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar ao CONTRATANTE.

11.4. O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificados e comprovados. O caso fortuito, ou de força maior, verifica-se no fato necessário, cujos efeitos não era possível evitar, ou impedir, nos termos do parágrafo único do art. 393 do Código Civil.

j



149

**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV  
DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

---

**DÉCIMA SEGUNDA - DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

12.1. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

**DÉCIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO**

13.1. A inexecução total ou parcial, deste Contrato, enseja sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93.

13.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

13.3. A rescisão deste Contrato poderá ser:

13.3.1. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei Federal 8.666/93; ou

13.3.2. Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para a Administração; ou

13.3.3. Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

13.4. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

13.5. Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da Administração, ficarão assegurados ao CONTRATANTE os direitos elencados no artigo 80 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**DÉCIMA QUARTA - DA LICITAÇÃO**

14.1. Para a execução dos fornecimentos, objeto deste Contrato, realizou-se licitação na modalidade Convite sob nº 10/2016, cujos atos encontram-se no Processo Administrativo nº 2016/25/1482, em nome do CAMPREV.

**DÉCIMA QUINTA - DA VINCULAÇÃO**

15.1. O presente Contrato vincula-se ao instrumento convocatório da licitação e à proposta da licitante vencedora de fls. 124 a 135, do processo administrativo em epígrafe.

o



150

**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV**

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

---

**DÉCIMA SEXTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

16.1. Aplica-se a este Contrato e nos casos omissos, o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

**DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO**

17.1. As partes elegem o foro da Comarca de Campinas-SP, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer questão contratual não resolvida administrativamente.

E por estarem justas e contratadas, firmam as partes o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Campinas 22 de junho de 2016

**CONTRATANTE**  
**INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS**  
**CAMPREV**

**CLÁUDIO LUIZ MORAES**  
Diretor Administrativo – CAMPREV

**CONTRATADA**  
**CONTIAR AR CONDICIONADO LTDA - ME**

**FÁBIO CONTI**  
Proprietário



**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV**

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

Ms.  
178

**ANEXO I**

**QUANTITATIVOS E DESCRIÇÕES TÉCNICAS**

Local I - Rua Gal. Osório, 1031, 17º e 18º. Andar, Centro, Campinas/SP

**Equipamentos**

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
01	Aparelho de ar condicionado, capacidade 12.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts.	12
02	Aparelho de ar condicionado, capacidade 18.000 BTUs, tipo Split, ciclo quente e frio, com controle remoto, 220 volts	01
03	Aparelho de ar condicionado, capacidade 24.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts, mesmo consumo de gás R410 do sistema inverter.	01
04	Aparelho de ar condicionado, capacidade 9.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts.	03

**Serviços de Instalação**

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 9.000btus	03
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 12.000btus	12
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 18.000btus	01
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 24.000btus	01
	Instalação + suportes e abraçadeiras + canaletas + carga de fluido refrigerante + carga de fluido lubrificante + carga de gás adicional + sistema de amortecedores em borracha especial + testes de desempenho e de qualidade do ar	17



**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV**

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

*Handwritten signature*

climatizado.	
--------------	--

Local II - Rua Regente Feijó, 1251, 8º. andar, salas 803 e 804, Centro, Campinas/SP

Equipamentos

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
01	Aparelho de ar condicionado, capacidade 12.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts.	02
02	Aparelho de ar condicionado, capacidade 9.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts.	02

Serviços de Instalação

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 9.000btus	02
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 12.000btus	02
	Ponto Elétricos – Disjuntores, Cabos de comando (fios) + mão de obra	04
	Instalação + Carga de Fluido Refrigerante Adicional, em função da grande distância + Carga de Fluido Lubrificante Adicional, em função da grande distância + Sistema de Amortecedores em Borracha Especial + Testes de Desempenho e de Qualidade do Ar Climatizado. + Mão de Obra Qualificada	04





**Instituto de Previdência Social do  
Município de Campinas  
CAMPREV**

**DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

12/80

Local III - Cristovão Bonini, nº. 1257, Novo Jardim São José, Campinas/SP

Equipamentos

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
01	Aparelho de ar condicionado, capacidade 12.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts.	01
02	Aparelho de ar condicionado, capacidade 9.000 BTUs, tipo Split, ciclo frio, com controle remoto, 220 volts.	01

Serviços de Instalação

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 9.000btus	01
	Infraestrutura + sinais de comando Tubulação especial blindagem térmica 12.000btus	01
	Ponto Elétricos – Disjuntores, Cabos de comando (fios) + mão de obra	02
	Instalação + Carga de Fluido Refrigerante Adicional, em função da grande distância + Carga de Fluido Lubrificante Adicional, em função da grande distância + Sistema de Amortecedores em Borracha Especial + Testes de Desempenho e de Qualidade do Ar Climatizado. + Mão de Obra Qualificada	02



# Instituto de Previdência Social do Município de Campinas CAMPREV

## DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

Ass.  
18/1

### ANEXO II

#### PROJETO BÁSICO

##### 1 – OBJETO

A presente licitação tem por objeto a aquisição e instalação de aparelhos de ar condicionado, de acordo com o Anexo I - Quantitativos e Especificações Técnicas.

##### 2 – PRAZO

2.1. O prazo máximo para entrega e instalação do objeto da licitação deverá ser de até 15 (quinze) dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento pela empresa da Nota de Empenho, expedida pelo CAMPREV.

##### 3 - LOCAL DA ENTREGA E INSTALAÇÃO

3.1. A entrega e instalação deverão ser efetuadas nos seguintes endereços:

Rua Gal. Osório, 1031, 17º e 18º. Andar, Centro, Campinas/SP

Rua Regente Feijó, 1251, 8º. andar, salas 803 e 804, Centro, Campinas-SP

Rua Cristovão Bonini, nº. 1257, Novo Jardim São José, Campinas/SP

Em horário comercial, mediante agendamento com a servidora Isabela, pelo telefone (19) 3731-4500 – Ramal 50.

3.2. A empresa vencedora terá o prazo máximo de 03 (três) dias para iniciar a instalação dos aparelhos, a contar da data de entrega dos mesmos, devendo ser agendada com a servidora Isabela, pelo telefone (19) 3731-4500 – Ramal 50.

3.2.1. A instalação será acompanhada por um servidor indicado pelo CAMPREV.

3.2.2. Durante a instalação dos equipamentos, a empresa vencedora deverá manter equipe técnica no local, devidamente identificada.

3.2.3. Será responsabilidade da empresa vencedora:



# Instituto de Previdência Social do Município de Campinas CAMPREV

## DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

*Handwritten signature in blue ink.*

3.2.3.1. providenciar a confecção e instalação dos suportes e gaiolas de proteção dos aparelhos de ar condicionado de acordo com as respectivas características dos mesmo, informações contidas neste projeto básico e sob orientação do CAMPREV;

3.2.3.2. fornecer todos os materiais e mão de obra utilizados na instalação dos aparelhos de ar condicionado;

3.2.3.3. responsabilizar-se por todos os ônus, encargos, perdas e danos em virtude da total execução dos serviços, dentro do padrão técnico solicitado;

3.2.3.4. acatar as determinações referentes à rigorosa observância das normas técnicas e de segurança na execução dos serviços.

3.3. O fornecedor responsabilizar-se-á pelo carregamento e transporte até o local de entrega indicado na Carta-Convite ou Nota de Empenho, inclusive descarregamento e empilhamento, se for o caso.

3.4. Os equipamentos devem ser embalados de forma a não ser danificados durante o transporte, tendo em vista também a melhor adequação para armazenamento.

#### **4 – CONDIÇÕES DE ACEITE DOS EQUIPAMENTOS**

4.1 – Após a entrega dos equipamentos, o CONTRATANTE, disporá de um período de até 10 (dez) dias úteis para testes, quando então, verificará se os equipamentos atendem completamente todos os quesitos e condições do Edital, compreendendo a comprovação do seu perfeito funcionamento e verificação, bem como, se a marca e modelo correspondem àquelas discriminadas na proposta.

4.2– Caso os equipamentos disponibilizados não correspondam ao exigido no Edital, ao ofertado na proposta e ao determinado em contrato, a CONTRATADA deverá providenciar no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de notificação expedida pelo CONTRATANTE, a sua substituição, ou reparo, suspendendo-se neste período.

4.3 – As verificações que implicarem na abertura do equipamento deverão ser acompanhadas por representante legal ou credenciado da CONTRATADA, a fim de preservar a garantia dos equipamentos e recolocação do lacre, se for o caso.

4.4 – A CONTRATADA deverá entregar juntamente com os equipamentos, as respectivas documentações técnicas em português, que contemplem as atividades de instalação, a



# Instituto de Previdência Social do Município de Campinas CAMPREV

## DIRETORIA ADMINISTRATIVA

Autarquia Municipal – Lei Complementar nº 10/04 CNPJ – 06.916.689/0001-85  
Rua Sacramento, 374 – Centro – CEP 13010-210 – PABX – 3731-4500

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

compreensão completa do uso, customização e configuração dos equipamentos para que se possa verificar o perfeito funcionamento dos mesmos.

### 5 – GARANTIA E SUPORTE

5.1 – O período de garantia dos aparelhos será contado a partir da data da instalação, não inferior a 12 (doze) meses, contra defeitos de fabricação e instalação.

5.2 – Caso a empresa proponente ofereça prazo de garantia superior ao exigido no item acima, deverá indicá-lo na proposta.

5.3. – Caso algum equipamento apresente reincidência de problemas, o CONTRATANTE poderá exigir sua substituição, que deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis a partir da data do registro da segunda ocorrência.

5.4. – Considera reincidência o problema apresentado nos componentes que sofreram manutenção dentro do período de 90 dias, contados da abertura do primeiro chamado para correção.

5.5 – A CONTRATADA deverá indicar a assistência técnica sob sua responsabilidade direta ou indireta, para atendimento no local onde estiver instalado o equipamento, e apresentar uma relação de Assistência Técnica autorizada do fabricante para o Estado de São Paulo.

5.6. – A CONTRATADA deverá indicar um número de telefone para abertura de chamados, bem como disponibilizar um sistema para acompanhamento.

5.7. – Os chamados para solução de problemas com os equipamentos deverão receber um número para acompanhamento do usuário.