



SÃO PAULO URBANISMO
Núcleo de Gestão de Contratos

Rua Líbero Badaró, 504, 16º. Andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01008-906
 Telefone: 11-3113-7500

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATO Nº 16/SP-URB/2024
PROCESSO SEI nº 7810.2024/0000873-6

1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Prestação de Serviços de SUSTENTAÇÃO DE TIC para manter em funcionamento todos os elementos de infraestrutura tecnológica e sistêmica no período de validade do contrato para os serviços de SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, E-MAIL, ACESSO A REDE PMSP, REDES E CONECTIVIDADE e SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO.

Os serviços que compõem esta solução são:

Item	Código Prodam	Descrição	Unidade	Qtde	Período Meses
1	10.050.00001.00	Especialista / Analista em Sistema de Informação	HORA/HOMEM	640	24
2	11.051.00012.00	Consultoria Técnica - Infraestrutura de Rede	HORA/HOMEM	112	24
3	14.023.00002.00	Acesso a Rede PRODAM para Usuários da PMSP	USUÁRIO / MÊS	195	24
4	12.030.00002.00	Conexão Internet com 50% de Banda Garantida para Download e Upload - Com Redundância de Operadoras	Mbps / MÊS	16	24
5	14.031.00016.00	Perfil de Correio – Standard P1	LICENÇA ATIVA / MÊS	100	24
6	14.031.00018.00	Perfil Office 365 - Executive E1	LICENÇA ATIVA / MÊS	95	24
7	12.074.00007.00	DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO CPE-SD-WAN TIPO 3 (PARA LOCAIS ATÉ 250 USUÁRIOS E THROUGHPUT DE 500 MBPS SIMULTÂNEO NOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA)	EQUIPAMENTO/ MÊS	1	24
8	12.074.00015.00	LINK DE CONECTIVIDADE SIMÉTRICO 50MBPS (LCS) COM CPE	ACESSO/MÊS	1	24
9	12.074.00022.00	LINKS DE INTERNET BANDA LARGA 200MBPS (LIB) COM CPE MODEM	ACESSO/MÊS	1	24
10	12.074.00001.00	SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS – SD-WAN (INSTALAÇÃO)	SOLUÇÃO	1	1

2 - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A justificativa para a contratação esta contemplada no documento sei: Justificativa de Contratação (104006199).

3 - DESCRITIVOS DOS SERVIÇOS

3.1 - Sistemas de Informação

- Fornecimento de consultoria técnica com diversos níveis de especialização, de acordo com as necessidades de negócio da CLIENTE:
 - Analista de Sistemas e Programador, com experiência nos atuais sistemas da CLIENTE, especialista em Baixa Plataforma, com conhecimentos em Visual Basic 6, Crystal Reports, Java, JBoss, TomCat, SQL Server, Geoprocessamento e Business Intelligence, CSP, Easytrieve e .Net;
 - Analista de Sistemas e Programador, com experiência nos atuais sistemas da CLIENTE, especialista em Alta Plataforma, com conhecimentos em Cobol Cics, Cobol CMS, Roscoe, Endeavor e DB2-IBM.

3.2 - Serviços De Redes E Conectividades

- Disponibilidade de Consultoria, Desenvolvimento e Suporte com especialidade na Estrutura de padronização e normas da Rede Lógica da Prefeitura de São Paulo;
- Reuniões para levantamento de premissas e escopo de projetos;
- Gerenciamento de empresas terceiras na implantação de infraestrutura de rede;
- Acompanhamento de Obras;
- Análise de documentações, aferições e aceites de projetos de rede;
- Suporte a Rede interna do cliente:
 - Infraestrutura da rede cabeada;
 - Topologia lógica da rede;
 - Configuração de ativos de rede.

3.3 - Soluções De Serviços De Comunicação

- SD-WAN - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS – SD-WAN (SOLUÇÃO: SERVIÇO E GESTÃO).

A Comunicação de Dados – SD-WAN – visa prestação de serviços de conectividade intranet e internet com segurança, filtro de conteúdo e funcionalidades de SD-WAN para troca de informações Corporativas entre Unidades da PMSP e a PRODAM-SP, e disponibiliza conexão para as Unidades da PMSP à internet.

O Serviço de Comunicação de Dados – SD-WAN (Solução: Serviço e Gestão) visa prestação de serviços de conectividade intranet e internet com segurança, filtro de conteúdo e funcionalidades de SD-WAN para troca de informações Corporativas entre Unidades da PMSP e a PRODAM-SP, e disponibiliza conexão para as Unidades da PMSP à internet, através da prestação de serviços de gerenciamento e configuração de acessos. O Serviço de Comunicação de Dados – SD-WAN (Solução: Serviço e Gestão) somente pode ser prestado após a implantação do serviço na forma prevista no “Gerenciamento de Comunicação de Dados – SD-WAN (Instalação)”. O Serviço de Comunicação de Dados – SD-WAN (Solução: Serviço e Gestão) visa atender aos clientes que não optarem por adesão direta à Ata de Registro de Preços de Comunicação de Dados – SD-WAN e que sejam realizados conforme o que foi contratado pelo cliente junto à PRODAM.

Elementos que compõem o Serviço:

a) Opções de Equipamentos CPE-SD-WAN

- tipo 3 (para locais até 250 usuários e throughput de 500Mbps simultâneo nos serviços de segurança);

b) Opções de Links de conectividade Simétrico com CPE

- 50Mbps (LCS);

c) Opções de Links de Internet Banda Larga (LIB) com CPE modem

- 200Mbps;

d) Atividades

- Gestão de alterações, tratando questões técnicas de maneira eficiente;
- Relatório, sob demanda, de utilização do acesso;
- Monitoramento do acesso;

- Análise de segurança local – varredura nos logs e checagem no antivírus de gateway em busca de problemas ou vulnerabilidades na rede local do cliente;
- Relatórios mensais automáticos – relatórios relacionados à performance dos links nas unidades PMSP;
- Internet backup LCS – para casos de queda do link LIB, um acesso à internet backup, limitado a 50% da banda do LCS, assumirá o tráfego, em contingência;
- Treinamento análise de relatórios – treinamento básico do funcionamento do SD-WAN e análise dos relatórios de performance.

e) Central de Serviços para atendimento e registro dos chamados, monitoração de incidentes e problemas.

f) Monitoramento

Monitoramento do serviço (equipamento e link) em regime 24 x 7 x 365, realizado por equipe de analistas de suporte por meio de ferramentas de apoio, garantindo a disponibilidade, o bom desempenho e a qualidade dos serviços.

Apuração do tempo disponível de acordo com registros de incidentes e consequentes descontos por tempo de indisponibilidade.

Não faz parte do escopo do Serviço:

- Fornecimento de Banda de Internet, exceto para os previstos por meio das funcionalidades de SD- WAN.
- Disponibilização de Internet para publicação de sites e aplicações.
- Solicitação de aumento (up-grade) ou diminuição (down-grade) de capacidade, ou cancelamento de serviço (equipamento e link) em caso de fechamento da unidade de forma proativa. Essas solicitações serão feitas após a solicitação do cliente.

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço:

- Informar quantidade de equipamentos e links necessários;
- Emissão de OS contendo as seguintes informações:
- Relação dos equipamentos/links solicitados contendo características;
- Endereço de instalação (incluindo CEP);
- Ente da administração;
- Nome da unidade;
- Contato no local (nome e telefone);
- Fornecimento da infraestrutura civil necessária à instalação do link desde a entrada do logradouro até o local da efetiva instalação;
- Fornecimento da energia elétrica e climatização do ambiente (caso necessária) onde o equipamento será instalado.

Horário de Operação do Serviço

O serviço de comunicação de dados: acesso e gestão, opera em regime 24x7x365.

Para novas solicitações, o horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas.

Como solicitar

Por meio da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

O suporte aos clientes é feito através da Central de Serviços da Prodam, Central de Serviços - 0800 7227677.

Métrica aplicada ao Serviço

Equipamento/mês e Link/mês.

- SD-WAN - SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS – SD-WAN (INSTALAÇÃO)

A Comunicação de Dados – SD-WAN – visa prestação de serviços de conectividade intranet e internet com segurança, filtro de conteúdo e funcionalidades de SD-WAN para troca de informações Corporativas entre Unidades da PMSP e a PRODAM-SP, e disponibiliza conexão para as Unidades da PMSP à internet.

O serviço de Comunicação de Dados – SD-WAN – visa prestação de serviços de conectividade intranet e internet com segurança, filtro de conteúdo e funcionalidades de SD-WAN para troca de informações Corporativas entre Unidades da PMSP e a PRODAM- SP, e disponibiliza conexão para as Unidades da PMSP à internet.

A Instalação é a parte deste serviço que visa garantir que o acesso à rede corporativa da PMSP e à internet (SD-WAN) seja implantado conforme o que foi contratado pelo cliente com a PRODAM.

Elementos que compõem o Serviço.

O Serviço de Instalação de Comunicação de Dados – SD-WAN – é composto pelo seguinte:

a) Atividades

- Solicitação de ativação de serviço aos fornecedores;
- Visita/vistoria do local de instalação do serviço, em caso de solicitação e verificada a necessidade;
- Acompanhamento de técnico PRODAM na implantação do serviço, em caso de solicitação e verificada a necessidade;
- Testes de aceite do serviço.

b) Opções de Equipamentos CPE-SD-WAN

- tipo 3 (para locais até 250 usuários e throughput de 500Mbps simultâneo nos serviços de segurança);

c) Opções de Links de conectividade Simétrico com CPE

- 50Mbps (LCS);

d) Opções de Links de Internet Banda Larga (LIB) com CPE modem

- 200Mbps;

e) Central de Serviços para atendimento e registro dos chamados, monitoração de incidentes e problemas.

Não faz parte do escopo do Serviço

- Fornecimento de Banda de Internet, exceto para os previstos por meio das funcionalidades de SD-WAN.
- Disponibilização de Internet para publicação de sites e aplicações.
- Adequações da rede e infraestrutura interna: serviços de engenharia civil, climatização, disponibilização de energia próxima ao local de instalação, contrato e ligação da localidade da instalação à concessionária de energia elétrica, aterramento que não seja relacionado aos para-raios (SPDA) instalados pela CONTRATADA para proteção das antenas e manutenção do cabo lógico (CAT5) utilizado para interligar os recursos de acomodação de equipamentos da Contratada aos recursos de acomodação de equipamentos da PRODAM-SP ou unidade da PMSP;

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Informar quantidade de equipamentos e links necessários;
- Emissão de OS contendo as seguintes informações:
 - # Endereço de instalação (incluindo CEP);
 - # Ente da administração;
 - # Nome da unidade;
 - # Contato no local (nome e telefone);
- Fornecimento da infraestrutura civil necessária à instalação do serviço desde a entrada do logradouro até o local da efetiva instalação;
- Fornecimento da energia elétrica e climatização do ambiente (caso necessária) onde o equipamento será instalado;
- Acompanhamento pelo Cliente de todas as etapas de instalação do link.

Horário de atendimento

Para novas solicitações, o horário de atendimento é de segunda-feira à sexta-feira das 08:00 às 17:00 horas.

Como solicitar

Por meio da Gerência de Relacionamento responsável pelo atendimento ao Cliente.

Suporte ao Serviço

O suporte aos clientes é feito através da Central de Serviços da Prodram, Central de Serviços - 0800 7227677.

Prazo de atendimento

- 180 (cento e oitenta) dias corridos para links que necessitam de projeto especial, limitado a 5% (cinco por cento) do total de links contratados ou 1 (um) link, o que for maior;
- 70 (setenta) dias corridos para as unidades com ou sem infraestrutura, a partir da data da ordem de serviço.

Métrica aplicada ao Serviço

Equipamento instalado e Link instalado.

• CONEXÃO INTERNET - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS

- Conexão Internet Com 50% de Banda Garantida para Download e Upload - Com Redundância de Operadoras
 - » Aplicação de Política de Conteúdo da Prefeitura de São Paulo;
 - » Monitoramento e Gerenciamento;
 - » Integração Física e Lógica à Padronização e Segurança da Rede Lógica da Prefeitura de São Paulo (Firewalls, Filtro de Conteúdo, Antivírus Gateway, AntiSpam, QoS e Relatórios de Uso);
 - » Utilização dos recursos existentes na Infraestrutura Corporativa.

• DATA CENTER

◦ OUTROS SERVIÇOS - GERENCIAMENTO DE ACESSO À REDE CORPORATIVA

Serviço de autenticação de usuário e serviços de rede por meio do serviço de diretórios Active Directory para os usuários do domínio da PMSP; Licenciamento de software Windows;

- Camada de gerenciamento composto pelos seguintes serviços:
 - » Atualização de sistema para as versões mais recentes e suportadas;
 - » COMPATIBILIDADE COM AS VERSÕES DE S.O. EM USO PELA CLIENTE;
 - » Aplicação de atualizações corretivas e de segurança nos servidores;
 - » Monitoramento do servidor e resolução de incidentes em primeiro nível pelo NOC;
 - » Análise e resolução de problemas de segundo nível por analistas especialistas em S.O. e serviço de diretóriosAD;
 - » Suporte técnico especializado de terceiro nível com o fabricante;
 - » Camada de segurança e proteção do servidor com software antivírus;
 - » Serviços de verificação de saúde e segurança na configuração dos servidores;
 - » Serviços de políticas de segurança com as melhoras práticas recomendadas pelo fabricante.
 - » Gestão do acesso à rede Prodam para os usuários da PMSP (Login de acesso e correio eletrônico), realizado pela Central de Serviços.

• PLATAFORMA DE COLABORAÇÃO E PRODUTIVIDADE

PERFIL DE CORREIO – STANDARD P1

Serviço de correio eletrônico corporativo seguro e confiável, utilizado para comunicação entre órgãos da administração pública direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP).

Elementos que compõem o Serviço:

- Caixa postal com limite de armazenamento de 50 GB
- Transmissão de mensagens eletrônicas (elaborar, enviar, encaminhar, responder, arquivar, copiar, ler ou imprimir);
- Calendário;
- Filtros anti-malware
- Assistente de ausência temporária;
- Redirecionamento de mensagens;
- Criação de regras para recepção, arquivamento ou deleção de mensagens;
- Lista de usuários cadastrados na rede corporativa PMSP;
- Aviso de consumo da caixa postal;
- Acesso via Webmail;
- Recuperação das mensagens apagadas dos últimos 30 dias; *
- Ferramenta anti-spam para todas as mensagens recebidas;
- Acesso via Microsoft Outlook (nas versões compatíveis);
- Acesso via Webmail;
- Acesso via dispositivos móveis;
- Acesso das informações excluídas com retenção de 30 dias; *
- Verificação de Logs de mensagens.

* Caixas postais com alto fluxo de mensagens podem ter a quantidade de dias reduzido.

Não faz parte do escopo do Serviço

- Fornecimento de acesso de administrador ao serviço;
- Instalações e fornecimento de licenças fora da configuração contratada;
- Suporte local às estações de trabalho e dispositivos móveis que acessam a solução;

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Quantidade necessária de Caixas;
- Acesso à rede PRODAM para usuários da PMSP ou acesso à Internet;
- Software cliente para acesso ao correio, conforme dispositivo utilizado, devidamente licenciado e instalado.

Disponibilidade

- 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.
- São reservadas 16 (dezesesseis) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção.

Métrica aplicada ao Serviço

- Licenças Ativas / Mês.

• **PERFIL OFFICE 365 – EXECUTIVE E1**

Serviço de software colaborativo, corporativo, seguro e confiável, utilizado para comunicação entre órgãos da administração pública direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP).

Elementos que compõem o Serviço

Todos os itens do Executive Light, mais os seguintes itens:

Caixa postal:

- Caixa postal com limite de armazenamento de 50 GB;
- Anexos até 150 MB;

Armazenamento e compartilhamento de arquivos:

- Acesso online para compartilhamento e acesso de arquivos (OneDrive);
- Oferece 1 (um) TB para cada usuário;

Gerenciamento de trabalho corporativo:

- Acesso online para criar novos planos, organizar e atribuir tarefas. Compartilhar arquivos, conversar sobre o trabalho e receber atualizações sobre o andamento (Planner);

Desenvolvimento WEB e aplicativos móveis:

- Possibilidade de criar e publicar aplicativos de negócios personalizados com rapidez para a Web e dispositivos móveis usando o PowerApps. Escolha um dos modelos ou comece do zero para estender seus dados de negócios, sem necessidade de códigos;

Pesquisa e descoberta inteligente:

- Acesso online para ferramenta de pesquisa em diversos documentos que estão no office (Graph);

Office Delve:

- Gerenciar seu perfil do Office 365 com o Delve. Possibilita organizar as informações mais relevantes imediatamente em todos os aplicativos do Office;

Microsoft Whiteboard:

- Colaborar sobre ideias e conteúdo com um Canvas digital de forma livre, integrado com o Microsoft Teams;

Sharepoint Online Plano1:

- Compartilhe e gerencie conteúdo, conhecimento e aplicativos com 1 TB de armazenamento do OneDrive por usuário. Promova o trabalho em equipe, encontre informações rapidamente e colabore de forma fácil com toda a organização;

Microsoft Sway:

- Crie boletins informativos, apresentações e documentos visualmente impressionantes em poucos minutos;

Microsoft Forms:

- Crie facilmente pesquisas, testes e votações;

Microsoft Shifts:

- Permita que o trabalhador de linha de frente e os gerentes deles administrem cronogramas e mantenham contato por meio de dispositivos móveis;

Logon Único:

- Integrado com ambiente de rede local que possibilita o Logon único nos dois ambientes;

Trabalhos em grupos do Office 365:

- Use este serviço para colaborar com colegas de trabalho ao redigir documentos, criar planilhas, trabalhar em planos de projetos, agendar reuniões ou enviar Email, além das ferramentas do Office 365;

Vídeos (Steam):

- Carregue, organize e compartilhe conteúdo de vídeo inteligente em toda a empresa;

Power Automate:

- Facilite as tarefas repetitivas com a automação do fluxo de trabalho;

MyAnalytics:

- Explorar seus padrões de trabalho com o MyAnalytics e aprenda formas de trabalhar com mais inteligência, melhorando seu foco, bem-estar, contatos e colaboração;

Gerenciamento de dispositivos móveis:

- Proteger e gerenciar os dispositivos móveis dos funcionários com o MDM (Gerenciamento de Dispositivo Móvel) do Office 365. Possibilita o uso de políticas de segurança do dispositivo, limpar remotamente um dispositivo e exibir relatórios detalhados do dispositivo;

Não faz parte do escopo do Serviço

- Fornecimento de acesso de administrador ao serviço;
- Instalações e fornecimento de licenças fora da configuração contratada;
- Suporte local às estações de trabalho e dispositivos móveis que acessam a solução;

Requisitos mínimos para a configuração do Serviço

- Quantidade necessária de usuários ativos;
- Acesso à rede PRODAM para usuários da PMSP ou acesso à Internet;

Disponibilidade

- 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.
- São reservadas 16 (dezesesseis) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção.

Métrica aplicada ao Serviço

Licenças Ativas / Mês.

4 - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

A execução do contrato será realizada da seguinte forma:

SISTEMA DE INFORMAÇÃO --> MEDIDO
REDES E CONECTIVIDADE --> MEDIDO
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO – SD-WAN --> PACOTE
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO – INTERNET --> PACOTE
DATA CENTER --> MEDIDO

5 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Garantir o acesso da contratada às instalações e aos equipamentos e cabeamento instalados para a prestação do serviço.

6 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Garantir o fornecimento dos serviços contratados e fornecer o suporte necessário à utilização dos mesmos.

Horário de Funcionamento do Serviço

- 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.
- ão reservadas 16 (dezesesseis) horas por ano de disponibilidade de parada planejada, para manutenção do Datacenter.

7 - PRAZO

24 (vinte e quatro) meses

8 - FORMA DE PAGAMENTO

- O pagamento será efetuado no prazo de 30 (vinte) dias, contados a partir da data final de cada período.
- Para o recebimento dos pagamentos que lhe forem devidos, a Contratada emitirá mensalmente a Nota Fiscal correspondente ao período concluído conforme os valores previstos neste termo.

9 - FONTE DE RECURSOS:

São Paulo Urbanismo - SP-Urbanismo.

ANEXO II**MATRIZ DE RISCO****CONTRATO Nº 16/SP-URB/2024****PROCESSO SEI nº 7810.2024/0000873-6**

Risco	Definição	Alocação (público, privado ou compartilhado)	Impacto (alto, médio, baixo)	Probabilidade (frequente, provável, ocasional, remota ou improvável)	Mitigação (medidas, procedimentos ou mecanismos para minimizar)
Mudanças tributárias	Mudanças na legislação tributária que aumente ou diminua custo, exceto mudança na legislação do IR	Público	Baixo	Ocasional	Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.
Eventuais decretos municipais para renegociação dos valores contratuais	O chefe do executivo pode eventualmente publicar decretos exigindo a renegociação do saldo financeiro dos atuais contratos	Público	Médio	Ocasional	Negociação entre as partes para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.



Johann Nogueira Dantas
Diretor-Presidente
Em 12/07/2024, às 18:32.



Marc Bujnicki Zabliith
Gerente Jurídico
Em 12/07/2024, às 18:37.



Nivaldete Sanches Casado de Jesus
Analista de Desenvolvimento
Em 15/07/2024, às 16:05.



WALDIR AGNELLO
Diretor(a) Administrativo(a) e Financeiro(a)
Em 15/07/2024, às 16:54.



Pedro Martin Fernandes
Presidente
Em 15/07/2024, às 18:42.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **106732793** e o código CRC **D8B162B8**.

Referência: Processo nº 7810.2024/0000873-6

SEI nº 106732793