



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2024/0011068-0

**TERMO DE CONTRATO Nº 132/2024/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90799/2024/SMS**

PROCESSO Nº: 6018.2024/0011068-0

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

CONTRATADA: SAFEWEB SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO LTDA.

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA NO SERVIÇO DE PRESTADOR DE SERVIÇO DE CONFIANÇA (PSC), INCLUINDO OS SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E GESTÃO DOS USUÁRIOS E CREDENCIAIS DE INTEGRAÇÃO PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE.

VALOR MENSAL ESTIMADO: R\$ 665.000,00 (seiscentos e sessenta e cinco mil reais)

VALOR TOTAL ESTIMADO: R\$ 7.980.000,00 (sete milhões e novecentos e oitenta mil reais).

NOTA DE EMPENHO Nº: 141.645/2024 no valor de R\$ 886.666,67 (oitocentos e oitenta e seis mil e seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.00.84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.1

A **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante designada como **CONTRATANTE** e, de outro a empresa **SAFEWEB SEGURANCA DA INFORMACAO LTDA**, CNPJ nº 01.579.286/0001-74, com sede na Av. Princesa Isabel 828, bairro Santana, cidade Porto Alegre/RS, CEP: 90620-000, vencedora e adjudicatária do PREGÃO suprarreferido, por seu representante legal, Senhor **DANIEL FABRE AFONSO**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 114204763 do processo nº 6018.2024/0011068-0, publicado no DOC/SP de 14/11/2024, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do art. 71, inc. IV da Lei Federal nº 14.133/21 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de **SERVIÇO DE PRESTADOR DE SERVIÇO DE CONFIANÇA (PSC), INCLUINDO OS SERVIÇOS DE SUPORTE, MANUTENÇÃO E GESTÃO DOS USUÁRIOS E CREDENCIAIS DE INTEGRAÇÃO PARA A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes no Edital de Licitação nº 90799/2024/SMS e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento, em especial o ANEXO I – Termo de Referência.

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	Unidade	QUANTIDADE
01	Serviço de Prestador de Serviço de Confiança (PSC), incluindo os serviços de assinaturas e verificações via APIs de integração, suporte, manutenção e gestão dos usuários e credenciais de integração	Serviço Mensal	70.000

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A prestação dos serviços será executada de forma remota ou no endereço físico da **CONTRATADA**, quando necessário.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO CONTRATUAL

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura**, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, e do artigo 116 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, desde que haja concordância das partes, a **CONTRATADA** haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações, bem como a pesquisa prévia revele que os preços são compatíveis com os de mercado.
 - 3.1.1. Caso a assinatura do contrato ocorra de forma eletrônica, considera-se como data de assinatura a data da última assinatura digital.
- 3.2. O **Início dos serviços** deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da emissão da **Ordem de Início**, a qual será emitida por **SMS/CTIC**.
- 3.3. Caso a **CONTRATADA** não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.

- 3.4. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100/2022, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 3.5. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.6. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

- 4.1. O valor **mensal** dos serviços contratados é de **R\$ 665.000,00 (seiscentos e sessenta e cinco mil reais)**, perfazendo o valor **total** de **R\$ 7.980.000,00 (sete milhões e novecentos e oitenta mil reais)**, nele estando incluídos todos os custos e a margem de lucro da **CONTRATADA**, que nada mais poderá reclamar a título de contraprestação pela execução de suas obrigações contratuais, nos termos da Proposta da **CONTRATADA** sob documento SEI nº 113512002, que é parte integrante do presente instrumento.
- 4.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.
- 4.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº 141.645/2024, no valor de **R\$ 886.666,67 (oitocentos e oitenta e seis mil e seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos)**, onerando a dotação orçamentária nº **84.00.84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.1.**, do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 4.4. Os valores contratados poderão ser alterados em virtude de superveniência de tributos ou encargos legais ou disposições legais com repercussão sobre os preços contratados, conforme artigo 134 da Lei Federal nº 14.133/21.
- 4.5. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos na Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.

- 4.5.1. O índice de reajuste será o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, válido no momento da aplicação do reajuste, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17.
- 4.5.1.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 4.4.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.5.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 4.6. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 4.7. O prazo para resposta ao pedido de repactuação de preços e ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do contrato será preferencialmente de 1 (um) mês, contado da data do fornecimento da documentação prevista no §6º do art. 135 da Lei Federal nº 14.1333/2021.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:
- 5.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no Edital de Licitação nº 90799/2024 e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento em especial o ANEXO I – Termo de Referência;
- 5.1.2. Apresentar ao **CONTRATANTE**, a cada final de mês, o relatório de serviços realizados durante o mês e a medição para faturamento;
- 5.1.3. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 5.1.4. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 5.1.5. Fornecer mão de obra necessária, devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;
- 5.1.6. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;

- 5.1.7. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, fornecendo os equipamentos de proteção individual (EPI) exigidos pela legislação, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe comunicar à **CONTRATANTE** a ocorrência de tais fatos;
 - 5.1.8. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
 - 5.1.9. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
 - 5.1.10. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
 - 5.1.11. Manter, durante o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação e qualificação exigidas na contratação.
 - 5.1.12. Cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.
 - 5.1.13. A comprovação do atendimento a reserva de cargos deverá ser feita sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.
- 5.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no Edital de Licitação nº 90799/2024/SMS e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento em especial o ANEXO I – Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:
- 6.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
 - 6.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;

- 6.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
- 6.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, inclusive no que tange a mão de obra que o integra, acompanhando a sua presença, fornecimento dos materiais, manutenção e etc, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** e efetivando avaliação periódica;
- 6.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
- 6.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
- 6.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
- 6.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
- 6.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022;
- 6.1.10. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela **CONTRATADA**, para fins de pagamento;
- 6.1.11. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da **CONTRATADA** que estiver sem crachá, que embaraçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.
- 6.1.12. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

6.1.13. A **CONTRATANTE** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, comprovada através da aferição dos usuários ativos.

7.1.1. Os valores apurados serão apresentados à SMS, na figura do(s) Gestor(es) Técnico do Contrato, e demais relatórios expedidos, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e serão aprovados, total ou parcialmente, até 10 (dez) dias úteis do protocolo da referida nota e demais documentos indicados.

7.1.2. Os valores a serem pagos deverão observar os apontamentos das Avaliação de Acordo de Nível de Serviço, indicados nos itens 13, 14 e 15 do ANEXO I - Termo de Referência, considerando, em sendo o caso, os descontos de penalidades.

7.2. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.

7.2.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da **CONTRATADA**, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.

7.3. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a **CONTRATADA** terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.

7.3.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.

7.3.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela **CONTRATADA**.

7.4. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura,

acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.

7.4.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.

7.4.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.

7.5. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:

- a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- b) Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
- c) Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
- d) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- e) Cadastro Informativo Municipal (CADIN);
- f) Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
- g) Relatório de Medição dos Serviços;

7.5.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

7.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.

- 7.7. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.6.1., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 7.8. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 7.9. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO E DA EXTINÇÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 124 da Lei Federal 14.133/21, bem como poderá ser modificado, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos da **CONTRATADA**, nos termos do art. 104 do mesmo diploma legal.
- 8.3. A **CONTRATANTE**, nos termos do artigo 104, inciso V da Lei Federal 14.133/21, reserva-se o direito de ocupar provisoriamente bens móveis e imóveis e utilizar pessoal e serviços vinculados ao objeto do contrato nas hipóteses de:
- 8.3.1. Risco à prestação de serviços essenciais;
- 8.3.2. Necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pelo contratado, inclusive após extinção do contrato.
- 8.4. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do ajuste, nos termos do art. 125 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.5. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 8.6. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 8.7. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8.7.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

CLÁUSULA NONA – DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o ANEXO I – Termo de Referência do Edital de Licitação nº 90799/2024/SMS, que precedeu este ajuste, e dele faz parte integrante para todos os fins.
- 9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela **CONTRATANTE**, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme Cláusula Sétima.
- 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 62.100/2022 e com as disposições do ANEXO I – Termo de Referência do Edital de Licitação nº 90799/2024/SMS.
- 9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.4. O objeto contratual será recebido mensalmente pela fiscalização da **CONTRATANTE**, que atestará se os serviços foram prestados a contento.

9.5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.5.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO “SISTEMAS”

- 9.5.1.1. Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.
- 9.5.1.2. Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à CONTRATADA em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

Tabela de SLA de Suporte aos sistemas				
Nível de severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução do problema	Percentual de desconto por descumprimento
1 - Crítica	Sistema sem condições de funcionamento.	30 minutos após abertura do chamado.	Imediato*	10% sobre o valor mensal do item afetado
2-Alta	Problema grave, prejudicando funcionamento do	30 minutos após abertura	2 horas após abertura do	10% sobre o valor mensal do item afetado

	sistema.	do chamado.	chamado*	
3- Média	Problema que não afeta o funcionamento do sistema	30 minutos após abertura do chamado.	3 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado
4-Baixa	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas.	30 minutos após abertura do chamado.	4 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado

9.5.1.3. A CONTRATADA deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o nível de severidade identificado na abertura do chamado.

9.5.1.4. No descumprimento do prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 1,5% por hora de atraso sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será somado e acumulado até o limite de 30% (trinta por cento).

9.5.1.5. Escalção da severidade

9.5.1.5.1. Os chamados que estiverem dentro da classificação de severidade de 2 a 4, se não forem solucionados dentro do prazo estipulado, serão automaticamente escalados para o nível de severidade superior, com seus respectivos prazos e percentual de desconto por descumprimento.

9.5.1.5.2. A CONTRATANTE poderá determinar a escalção/reclassificação de chamados para níveis superiores de severidade de acordo com a identificação oportuna.

9.5.1.5.3. Neste caso, o prazo para atendimento dos chamados escalados será reiniciado, para não prejudicar a CONTRATADA.

9.5.1.6. Monitoramento dos chamados

- 9.5.1.6.1. A CONTRATADA deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta definida junto ao DTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.
- 9.5.1.6.2. O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA no DTIC pela equipe que avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado.
- 9.5.1.7. Descrição do instrumento de avaliação e medição dos serviços relativos ao item destacado.
- 9.5.1.7.1. Deverão ser adotados os instrumentos de medição previstos no Anexo I e II deste Termo de Referência para as ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.
- 9.5.1.7.2. Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares pela responsável técnico do referido item, em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 9.5.1.8. Propriedade dos produtos desenvolvidos, dados e informações geradas na solução
- 9.5.1.8.1. Os produtos desenvolvidos no projeto serão de propriedade da Secretaria Municipal da Saúde. Ao término do contrato, caberá a CONTRATADA fornecer os códigos fontes, bem como toda a base de dados para DTIC, nos meios e formatos a serem especificados.
- 9.5.1.9. Entrega de Produto (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)
- 9.5.1.9.1. Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.
- 9.5.1.9.2. Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

- 9.5.1.9.3. Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;
- 9.5.1.9.4. O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.
- 9.5.1.9.5. SLA – Suporte ao usuário:

Catálogo de suporte de nível 1 (<i>Service Desk</i>) e nível 2 (presencial)				
Área de atividade	Atividade	TE (minutos)	TMS (minutos) SLA	UST
Apoio técnico <i>Telefone, e-mail, chat</i>	Apoiar os profissionais da secretaria Municipal da Saúde no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	20	30	
Apoio ao usuário - cidadão <i>e-mail, chat</i>	Auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema.	20	30	
Apoio técnico <i>in loco</i>	Comparecimento <i>in loco</i> para resolução de problemas relacionados à utilização do sistema	1.440	2.160	

9.5.2. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO “BUGS E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO”

- 9.5.2.1. O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.
- 9.5.2.2. Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.
- 9.5.2.3. Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;
- 9.5.2.4. Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providencias que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.
- 9.5.2.5. Indisponibilidade de Servidor

- 9.5.2.6. Atualização de Dados incompleta
- 9.5.2.7. Suporte pós Implantação
- 9.5.2.8. A empresa deverá prestar os serviços, Suporte Técnico, durante toda a vigência do contrato.
- 9.5.2.9. SLA do Suporte:
- 9.5.2.9.1. O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 30min. contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.
- 9.5.2.9.2. O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 30 (trinta) minutos a partir do horário de sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial e de 02 (duas) horas uteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 01 (uma) hora útil, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 04 (quatro) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.
- 9.5.2.10. Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.
- 9.5.2.11. Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que

resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

9.5.2.12. Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Site de Internet (website) e/ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;

9.5.2.13. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção 'on-site' o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

Indicador	Penalidade
<p>“Tempo de atendimento ao chamado”: período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento – Meta: 2 horas úteis</p>	<p>Multa equivalente a 10% sobre o valor mensal da unidade de certificação;</p> <p>Multiplicando pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 10% para atendimentos que ultrapassarem 2 horas úteis.</p>
<p>“Tempo de solução de problema”: período compreendido entre o início do horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, deixando a operação em condições normais de funcionamento – Meta: 4 horas úteis.</p>	<p>Multa equivalente 15% sobre o valor mensal da unidade de certificação;</p> <p>Multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 15% para atendimentos que ultrapassarem 4 úteis.</p>

9.5.2.14. Todo o indicador será aferido mensalmente e as penalidades financeiras serão aplicadas, a título de garantia de execução de multa, demonstrado na planilha de pagamento sob a forma de desconto no faturamento

estabelecida no mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva, depois de garantida defesa prévia à CONTRATADA.

9.5.2.15. As penalidades administrativas serão aplicadas na medida estritamente necessária, sempre observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que são basilares do direito administrativo, decorrentes dos princípios da legalidade e da finalidade e que terão lugar inclusive nos casos de eventual lacuna ou dúvida de interpretação.

9.5.3. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO “INTEGRAÇÃO / INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS”

9.5.3.1. O sistema deve possibilitar a interoperabilidade (troca de dados) com outras soluções definidas pela CONTRATANTE.

9.5.3.2. Para garantir as integrações, espera-se que as características de interoperabilidade dos sistemas ofertados pela CONTRATADA incluam os seguintes pontos:

9.5.3.3. Serem capazes de realizar consultas e alterações bidirecionais;

9.5.3.4. Serem capazes de empreender comunicação síncrona e assíncrona. No caso de assíncrona, devem permitir comunicação através de filas de mensagens e arquivos em padrão XML ou outro de mercado.

9.5.3.5. Terem suporte aos padrões básicos de API's e Web Services, incluindo XML.

9.5.3.6. A solução deverá permitir a integração/interoperabilidade com sistemas legados em uso no âmbito da CONTRATANTE, tais como sistemas de cadastros de cidadãos, profissionais ou mesmo registro eletrônico em saúde, ou outros a critério da CONTRATANTE.

9.6. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.

9.7. O recebimento e aceite do objeto pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

10.1. Com fundamento no artigo 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/21, a **CONTRATADA** poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) impedimento de licitar e contratar; ou
- c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar;

10.1.1. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:

10.2.1. **Multa de 20% (vinte por cento)** sobre o valor do ajuste, pela recusa injustificada em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido pela Administração, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos;

10.2.1.1. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.

10.2.2. **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor do contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.

10.2.2.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a rescisão contratual, por culpa da **CONTRATADA**, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.3. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 20% (vinte por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.



- 10.2.4. **Multa por inexecução total do contrato:** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.5. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.
- 10.2.6. **Pelo descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste**, não previstas nas demais disposições desta cláusula, multa de 2% (dois por cento) sobre o preço mensal;
- 10.3. A **CONTRATANTE**, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, não superior a R\$ 50,00 (cinquenta reais), em advertência, uma única vez a cada 6 (seis) meses, a contar da data da conversão da aplicação da penalidade.
- 10.4. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.
- 10.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 10.5.1. Se os valores das faturas forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.
- 10.5.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 10.6. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.
- 10.7. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.
- 10.7.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

- 11.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 11.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em lei.
- 11.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 05 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela **CONTRATADA**.
- 11.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da **CONTRATADA** eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 11.6. É dever da **CONTRATADA** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 11.7. A **CONTRATADA** deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 11.8. A **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a **CONTRATADA** atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 11.9. A **CONTRATADA** deverá prestar, no prazo fixado pela **CONTRATANTE**, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 11.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 11.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir o compartilhamento desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 11.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 12.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
CONTRATANTE: smscticassadm@prefeitura.sp.gov.br
CONTRATADA: daniel@safeweb.com.br
- 12.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 12.4. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 12.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 12.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o Edital de Licitação nº 90799/2024/SMS, que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**.
- 12.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a o Decreto Municipal n.º 62.100/22, Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.
- 12.8. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

- 13.1. Fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2024/0011068-0

E por estarem de acordo as partes **CONTRATANTES**, lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, segue assinado em duas vias de igual teor e forma pelas partes contratantes e rubricado por duas testemunhas presentes ao ato.

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATANTE

DANIEL FABRE AFONSO
SAFEWEB SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO LTDA.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de pessoa jurídica especializada no serviço de Prestador de Serviço de Confiança (PSC), incluindo os serviços de suporte, manutenção e gestão dos usuários e credenciais de integração conforme especificações, quantidades, características e prazos constantes neste Termo de Referência.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

- 2.1. Com os aspectos jurídicos de não repúdio e eficácia probatória, a certificação digital ganhou um embasamento legal, com a MP 2.200-2 de 2001, para agregar valor jurídico aos documentos eletrônicos. Esta tecnologia possibilita garantir a autenticidade, a integridade, o não-repúdio e a tempestividade dos documentos digitais com maior grau de segurança que os documentos em papel.
- 2.2. Este direcionamento foi definido em razão de que, pela versatilidade, desburocratização, economia de recursos e transparência trazidas com o uso de documentos eletrônicos, a certificação digital foi prontamente admitida em diversas esferas do poder público e privado, desde então, exigindo sua utilização como forma de evitar as longas pilhas de papel que até então se acumulavam, nas repartições públicas e até mesmo em empresas privadas. A certificação digital visa agilizar os processos com a eliminação da logística de tramitação física e ampliação do alcance de serviços e benefícios, através da Internet, isto tudo com segurança e validade jurídica.
- 2.3. De forma a garantir a legalidade dos atos realizados em ambiente virtual, faz-se necessária a identificação inequívoca de seus atores. A certificação digital, portanto, torna-se imprescindível na implantação de processos eletrônicos nos variados serviços prestados pelo governo, fornecendo transparência e interatividade com os cidadãos permitindo a desmaterialização da informação, processada e armazenada atualmente, na forma de arquivos físicos (papel), por documentos eletrônicos com garantias de segurança e confiabilidade.
- 2.4. Contudo, o certificado digital por si só não traz grandes benefícios para as organizações se os sistemas não estiverem aptos a utilizá-los, através da aplicação de algoritmos de assinaturas digitais. Para que possamos considerar um documento eletrônico seguro e confiável para uso e tramitação, é necessário disponibilizar às aplicações formas de garantir a autoria, a integridade, o não-repúdio e a tempestividade. A operação de assinatura digital através da utilização de certificado digital garante os atributos de autoria, não-repúdio e integridade, já a aplicação de uma âncora temporal de uma terceira parte confiável, garante a tempestividade, ou seja, o momento de criação ou de realização de assinatura digital sobre um documento eletrônico.
- 2.5. A ICP-Brasil, entidade do governo federal responsável pela administração e normatização da certificação digital no Brasil, define a utilização de formatos padronizados de emissão de certificados, validação das informações da entidade certificada, processos de certificação, processo de assinatura digital e de emissão de uma âncora temporal, essenciais para a confiabilidade e credibilidade do processo de criação e validação de uma assinatura digital. A não utilização de todos estes padrões, pode comprometer a interoperabilidade e pode acarretar na utilização de formatos de assinatura inadequados para o tipo de documento ou para o tipo de compromisso que está sendo realizado com aquela assinatura.
- 2.6. É fato conhecido, que os certificados digitais emitidos no âmbito da ICP-Brasil possuem um prazo de validade de 1 ano, para certificados do tipo A1, até 5 anos para o



certificado do tipo A3. Por este motivo, é necessário adicionar à estrutura da assinatura digital uma âncora temporal confiável, que garanta o momento exato da geração da assinatura digital e irretroatividade. Dessa forma, é possível garantir, em um momento futuro em que a validação da assinatura seja necessária, que mesmo após expirado ou revogado, o certificado digital do usuário no momento da assinatura estava válido.

- 2.7. A ausência de uma âncora temporal, também chamada de carimbo do tempo, associada a um documento assinado digitalmente fere o princípio do não-repúdio e da tempestividade de uma informação em formato eletrônico. Este contexto ocorre, pois, uma dada entidade poderia repudiar uma assinatura digital realizada já que não é possível atestar o momento exato da assinatura e nem determinar de forma confiável se tal assinatura foi produzida, antes ou depois de uma revogação ou expiração do certificado digital do assinante, por exemplo.
- 2.8. Portanto, além da emissão dos certificados digitais, realizada por uma Autoridade Certificadora (AC), após criterioso processo de validação realizado por uma Autoridade de Registro (AR) o uso desta Infraestrutura de referência temporal confiável, chamada de Autoridade de Carimbo do Tempo (ACT) é um componente importante para viabilizar a adoção de documentos eletrônicos em substituição à documentos em papel nos diversos órgãos da Administração Pública. A função principal de um carimbo eletrônico de tempo é reconhecer inequivocamente a existência de um documento eletrônico em um determinado instante. Quando aplicado em um documento eletrônico assinado digitalmente, um carimbo de tempo serve para garantir que a assinatura digital foi realizada dentro do prazo de validade do certificado digital da assinatura, apoiando assim, a verificação de sua validade jurídica. Desta forma, o carimbo de tempo é um componente fundamental para o uso efetivo de documentos eletrônicos juridicamente válidos potencializando a substituição de documentos em papel.
- 2.9. Ao assinar um documento eletrônico, faz-se necessário ter a certeza da hora em que a transação foi feita. Sem ele, a referência de tempo é dada pelo relógio do próprio computador do usuário, de fácil adulteração. Assim, o carimbo de tempo ou datação eletrônica nada mais é que uma forma segura de agregar e registrar a data e hora em que um documento existiu, foi modificado ou transacionado, atestado por uma Autoridade do Tempo, a ACT. Este tipo de transação, também permite assegurar o momento exato que a transação ocorreu, o que permite, através de outros meios, verificar se, naquele momento da assinatura, o signatário possuía os poderes e alçadas necessários para assinar a informação, seja ele um administrador com a competência de assinatura ou um médico podendo emitir uma prescrição.
- 2.10. Além do carimbo do tempo, existem outros padrões relacionados a geração, armazenamento e verificação de Assinaturas Digitais no âmbito da ICP-Brasil. Existem regulamentações específicas para os requisitos a serem observados nos processos que tratam de assinaturas digitais, quanto a: algoritmos e parâmetros para criação de uma assinatura digital ICP-Brasil; o formato e a maneira de criar uma assinatura digital; procedimentos para verificação e condições para validação de uma assinatura digital. É preciso observar o subconjunto dos atributos/propriedades definidos nos padrões CAdES, PAdES e XAdES no âmbito da ICP-Brasil. Tal perfil foi criado com o objetivo de minimizar as diferenças entre as implementações e a interoperabilidade das aplicações para geração e verificação de assinaturas digitais. O mesmo normativo, ainda estabelece os requisitos mínimos a serem obrigatoriamente observados pelas entidades criadoras de políticas de assinatura digital no âmbito da ICP-Brasil, que estabelece formatos e políticas para assinatura digital de documentos eletrônicos. Desta forma, existem critérios e padrões, para a validação das assinaturas de documentos eletrônicos e, caso estes não estejam em conformidade com o padrão de assinatura digital da ICP-Brasil produzidos, podem gerar vulnerabilidades na validação das informações formalizadas. Caso os padrões e critérios da ICP-Brasil não sejam seguidos, considerando que a MP 2.200-2, traz em seu bojo que o processo de certificação da ICP-Brasil deve ser seguido, para que um documento tenha



presunção de veracidade em seu formato eletrônico, há uma possibilidade de se formalizar documentos com certificados digitais e, ainda assim não atender a legislação, pela falta de atendimento de normativos relativos aos padrões de assinatura e ao carimbo do tempo.

- 2.11. A utilização de formatos padronizados de assinatura digital no âmbito da ICP-Brasil é essencial para a confiabilidade e credibilidade do processo de criação e validação da assinatura. A não utilização pode comprometer a interoperabilidade e pode acarretar a utilização de formatos de assinatura inadequados para o tipo de documento ou para o tipo de compromisso que está sendo selado com aquela assinatura.
- 2.12. Os documentos aprovados fazem parte de um conjunto de normativos que apresentam as seguintes motivações: auxiliar entidades na adoção de normas e condutas técnicas comuns que possam ser utilizadas em sistemas de assinatura digital; consolidar e popularizar o uso seguro da assinatura digital; desenvolver a interoperabilidade entre sistemas que utilizam a assinatura digital para agilizar seus processos e aplicações; entre outras.
- 2.13. Por fim, outro conceito importante acerca da certificação digital é o do Prestador de Serviço de Confiança (PSC) da ICP-Brasil, que é uma entidade credenciada, auditada e fiscalizada pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI que provê serviços de armazenamento de chaves privadas para usuários finais, e/ou serviços de assinaturas e verificações de assinaturas digitais padrão ICP-Brasil nos documentos e transações eletrônicas ou ambos. Através dos serviços dos PSCs, é possível implementar o chamado certificado em nuvem e, através do uso de APIs, integrar os algoritmos de assinaturas e verificação de assinaturas às soluções, garantindo que os padrões normativos são seguidos e se tenha maior segurança no atendimento de normas e padrões, alcançando assim maior legalidade nos processos.

3. JUSTIFICATIVA

- 3.1. A Secretaria Municipal de Saúde do município de São Paulo, atualmente utiliza diversos sistemas informatizados que apoiam os processos e serviços das áreas de negócio, alguns dos quais ainda demandam a impressão de um grande volume de documentos e coleta de assinaturas manuscritas, gerando consequentemente tramites administrativos com baixa eficiência operacional, baixo controle e segurança, além de alto custo com a manutenção dos processos físicos e documentos em papel.
- 3.2. O modelo utilizado atualmente além de tornar os processos lentos e burocráticos, também dificulta a recuperação destes documentos e economicidade com impressões, papel, guarda dos documentos, bem como espaço físico para arquivamento apropriado. Também, este modelo impede a implementação da transformação digital na área de saúde e a total digitalização dos processos, gerando custos duplicados ao município para a gestão eletrônica de informações e física dos documentos.
- 3.3. A Secretaria de Saúde do Município de São Paulo tem realizado diversos estudos e implementado diversas rotinas na área de Tecnologia da Informação como ferramenta de suporte à melhoria de fluxos de processos, implantando mudanças significativas na estrutura tecnológica e, consequentemente, aumentando a importância e abrangência de suas ações.
- 3.4. Este projeto prevê um efetivo controle sobre as ações tecnológicas da secretaria e seus servidores com a finalidade de oferecer sempre o que há de mais moderno e produtivo para administração pública, auxiliando os gestores em suas administrações e permitindo a implementação de processos 100% sem papel.
- 3.5. O certificado digital é um documento eletrônico que funciona como uma identidade virtual que permite a identificação segura e inequívoca do autor de uma mensagem ou transação feita em meios eletrônicos, como a web. O certificado digital pode identificar



pessoas, computadores e empresas no mundo digital, provando sua identidade e permitindo acessar serviços on-line com a garantia de autenticidade, integridade e não-repúdio. Esse documento eletrônico é gerado e assinado por uma terceira parte confiável, ou seja, uma Autoridade Certificadora (AC) que, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, associa uma entidade (pessoa, processo, servidor) a um par de chaves criptográficas. Os certificados contêm os dados de seu titular conforme detalhado na Política de Segurança de cada Autoridade Certificadora.

- 3.6. Os certificados digitais, podem ser instalados em computadores através de arquivos (certificados A1), em tokens e/ou smartcards (Certificados A3) e em HSMs. Quando o certificado é instalado em um HSM de um Prestador de Serviço de Confiança, o mercado adotou a nomenclatura comercial de certificados em nuvem.
- 3.7. A Secretaria de Saúde do Município de São Paulo, já vem direcionando esforços na certificação digital de todos seus colaboradores, sejam do quadro técnico e/ou administrativo e, se utiliza do TERMO DE DOAÇÃO SEM ENCARGOS SMIT Nº 02/2017 E DO TERMO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 01/SMIT/2018, para emitir certificados digitais a seus colaboradores, desde a implementação e operacionalização de tal acordo.
- 3.8. Tais TERMOS, permitem ao município de São Paulo, usufruir do serviço de Prestador de Serviço de Suporte (PSS) para emitir certificados em nuvem do tipo SAFEID, da Infraestrutura de Gestão de Privilégios e dos WebService de Carimbo do tempo sem custos, ou seja, é possível usar a estrutura do PSS para emitir certificados digitais, a estrutura de uma autoridade de atributos para emitir certificados de atributos e de uma Autoridade de Carimbo do tempo para emitir os carimbos do Tempo. Nos termos, a Prefeitura de São Paulo está habilitada para exercer a função de Autoridade de Registro (AR), vinculada à uma AC ligada à RFB. Ou seja, o município, montando a sua infraestrutura de AR, pode validar as informações de seus servidores para emitirem certificados digitais ICP-Brasil, conforme as normativas da ICP-Brasil, certificados de atributos e carimbos do tempo no âmbito das normativas da ICP-Brasil.
- 3.9. Portanto, atualmente a Secretaria de Saúde do Município de São Paulo já viabilizou a emissão de certificados digitais, certificados de atributo e carimbos do tempo atendendo o cenário da ICP-Brasil, evoluindo muito na adoção das ferramentas necessárias para atendimento do atual projeto.
- 3.10. Na análise prática de uso dos certificados digitais, constatou-se que a utilização de tokens e/ou smartcards, agregam custos ao processo de certificação digital na aquisição dos hardwares (Cartão/leitora ou token) e não agregam eficiência na operação dos projetos. O uso destes dispositivos, além de tornar o processo de assinatura mais lento, traz limitações tecnológicas indesejadas aos objetivos da Secretaria municipal de Saúde. Além do custo da aquisição dos dispositivos, torna-se necessários instalar drivers destes dispositivos, gerando grande custo operacional de suporte e manutenção, além de um aumento considerável de falhas que limitam a usabilidade dos certificados digitais, impedindo a adoção da tecnologia de forma mais simples e com alta disponibilidade, necessária no ambiente de saúde. As limitações de plataformas compatíveis com tais hardwares e cenários viáveis de utilização, dificultam a operacionalidade e principalmente mobilidade de uso do certificado digital. Torna-se necessário uma série de instalações nas máquinas dos usuários, é necessário acesso de administrador nas máquinas para instalar componentes, tem-se uma limitação de navegadores e sistemas operacionais compatíveis, além de ser mais lenta as operações de assinaturas nestes dispositivos. Também, a utilização de tais dispositivos, impede a assinatura na maioria dos dispositivos móveis, devido a incompatibilidades e, como o cenário é de cada vez mais exigir que as operações possam ser realizadas através de dispositivos móveis, esta limitação implicaria em um curto espaço de tempo a Secretaria de Saúde buscar nova evolução tecnológica.
- 3.11. Por outro lado, a utilização de certificados digitais A1, tornam os processos inseguros, pois o certificado A1 contém a chave pública e privada em um mesmo arquivo,



umentando demasiadamente a necessidade de proteção deste ativo, inviabilizando a sua utilização segura em dispositivos móveis e comprometendo o requisito de não-repúdio. Em muitos países o uso de certificados A1 não é considerado como seguro e, inclusive, há uma análise na ICP-Brasil pela extinção deste tipo de certificado digital dentro do âmbito da ICP-Brasil. Assinaturas do tipo A1, independente de suas validades, são marcadas como inseguras em softwares como o Adobe Reader, solução mais conhecida para leitura de documentos no padrão PDF, por exemplo.

- 3.12. Considerando estes aspectos, ao longo dos últimos meses de testes, implementações e análise dos diferentes tipos de certificados digitais, constatou-se que o certificado em nuvem é o mais adequado para a operacionalização dos processos da Secretaria Municipal de Saúde e a emissão deste tipo de certificado digital vem sendo priorizada e massificada para os servidores da Secretaria de Saúde.
- 3.13. Portanto, a opção pelo uso de certificados em nuvem é para obter os benefícios de segurança, mobilidade, independência de plataforma nas aplicações integradas via API, rastreabilidade e auditoria de uso, facilitando a utilização dos certificados digitais e minimização de suportes ao usuário. O simples fato de tornar as aplicações independentes de plataforma, dispositivos e navegadores, já coloca o uso de certificados em nuvem muito além das demais mídias de armazenamento de certificados. Também, o certificado em nuvem é armazenado por um PSC, que além do serviço de armazenamento, pode prestar os serviços de assinatura e verificação de assinaturas em documentos e este é um processo chave na digitalização dos processos e transformação digital da secretaria e que assegura atendimento as normas da ICP-Brasil por todos os integradores de sistema usados na Secretaria, aumentando a segurança jurídica dos processos internos.
- 3.14. Das soluções que são utilizadas no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, muitas já se encontram integradas ao SafeID e, isto permitiu testar a viabilidade de uso da solução, no entanto, avaliando os TERMOS DE DOAÇÃO SEM ENCARGOS SMIT Nº 02/2017 E DO TERMO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 01/SMIT/2018, constatou-se que apenas o PSS de AC (para emissão dos certificados), os serviços de carimbo do tempo e os certificados de atributos estavam contemplados, incorrendo na necessidade de aquisição da modalidade de Prestador de Serviço de Confiança (PSC) para poder utilizar-se dos serviços de assinatura digital e/ou verificação de assinaturas, tendo em vista que esta modalidade de uso não está contemplada nos termos assinados com a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia.
- 3.15. Adquirir os serviços de PSC, permitirá a Secretaria de Saúde aproveitar-se dos certificados digitais já emitidos no âmbito dos TERMOS, bem como permite emitir massivamente os certificados na modalidade em nuvem. Aproveita-se a infraestrutura de AR já estabelecida na Prefeitura de São Paulo e apenas complementa-se com a parte faltante para contemplar a totalidade de uso dos certificados em nuvem, tendo em vista que o carimbo do tempo emitido por ACT homologada já está contemplado nos TERMOS.
- 3.16. Além do PSC, por se tratar se serviço de alta criticidade e disponibilidade, considerando que os serviços de saúde são críticos e funcionam na modalidade de 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, se faz necessário que toda a solução de armazenamento no PSC, assinaturas realizadas no âmbito do PSC e emissão de carimbos do tempo, o serviço de suporte e manutenção para uso dos serviços de PSC, bem como das APIs de integração do PSC devem seguir esta política de atendimento de suporte.
- 3.17. Outro ponto crítico identificado é que a atual equipe de agentes de Registros da Prefeitura de São Paulo, não possui pessoas suficientes para emitir em um curto espaço de tempo, o número de certificados desejados pela Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo e, portanto, utilizar-se apenas destes Agentes de Registro impediria algumas emissões em massa e atrasaria em muito o processo de economia de tempo, recursos, sustentabilidade, segurança, rastreabilidade e mobilidade desejados no projeto. Por isso, a Secretaria necessita poder habilitar outros Agentes de Registros, vinculados a Secretaria de



Saúde e de apoio da empresa a ser contratada para emissões em grande volumetria quando necessário.

- 3.18. Tendo em vista este cenário e:
- 3.18.1. Considerando que a PMSP usufrui do termo de doação sem encargos SMIT No. 02/2017 vigente e que tem como objeto: “Serviço de certificação digital e carimbo do tempo, ICP-Brasil” – Provedor de serviço de suporte – PSS ICP-Brasil, infraestrutura de gerenciamento de Privilégios – IGP e webservice para carimbo do tempo; considerando que a Secretaria de Saúde, utiliza-se de tal termo de doação para emitir certificados digitais em nuvem SafeID e já emitiu milhares de certificados;
- 3.18.2. considerando que a Secretaria de Saúde possui projeto de digitalização de processos e eliminação do uso de papel de forma massiva e necessita certificar todos os servidores da pasta;
- 3.18.3. considerando ainda que a digitalização de tais processos é de missão crítica e, portanto, precisa de alta disponibilidade e suporte técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana e 365 dias por ano (24 x 7 x 365) resultando em enormes economias à Secretaria de Saúde;
- 3.18.4. considerando que a Secretaria de Saúde precisa de apoio na emissão de certificados já contemplados no termo de doação, pois a estrutura da PMSP não consegue emitir altas quantidades de certificados em curto espaço de tempo e aumentar a equipe iria onerar nos momentos que não há grande demanda por emissões;
- 3.18.5. e, finalmente considerando que a Secretaria de Saúde precisa dos serviços de PSC (Prestador de Serviço de confiança), com disponibilização de APIs para a integração das funcionalidades de assinatura em todos os seus sistemas, funcionalidade está não contemplada no termo de doação e que esta deverá ser adotada sem limitações de uso de assinaturas, verificações e/ou carimbos do tempo;
- 3.18.6. A Secretaria Municipal de Saúde definiu como objetivo o processo de contratação de serviços de suporte e manutenção 24x7x365, além da disponibilização de APIs de assinatura SafeID integração (PSC) para realização de quantas assinaturas se façam necessárias no âmbito do projeto de digitalização da Secretaria Municipal de Saúde (transações ilimitadas) atendendo a empresas ilimitadas que prestem serviços a Prefeitura de São Paulo no âmbito da Secretaria de Saúde e prestação de suporte de segundo nível a todas as empresas fornecedoras da secretaria também em disponibilidade de 24x7x365.
- 3.19. Constatou-se que o modelo é o mais vantajoso para a administração pública, pois permite a Secretaria continuar a emitir os certificados digitais no âmbito do Termo de doação, não sendo necessária a reemissão de certificados para usuários já certificados, ou ainda mudar o processo de emissão já implementado e em funcionamento no âmbito da Secretaria. Além disto, os sistemas já testados e em funcionamento não precisariam passar por novas integrações e o modelo definido permite uma previsibilidade de custos já que não depende de volumetria e permite assinaturas e carimbos ilimitados, pagando-se um valor mensal por usuário ativo na secretaria.
- 3.20. A maioria dos players do mercado implementam limitações de consumo de transações de assinaturas digitais, sendo que alguns não disponibilizam o serviço de carimbo do tempo integrado, o que diminui a segurança e previsibilidade de custos. Outro aspecto chave é que alguns players do mercado não disponibilizam suporte 24x7x365, cenário crítico para o âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, que precisa operar a todo o momento e possíveis indisponibilidades acarretariam prejuízos à população e usuários do sistema como um todo. O modelo proposto prevê o pagamento de um valor mensal por usuário o que significa que se um usuário deixar de usar os serviços de assinatura, a Secretaria não precisa mais pagar o serviço de assinatura daquele usuário. Nos modelos convencionais os certificados em nuvem com serviço de assinaturas pelo PSC, atuam no modelo de pagamento anual ou por um período maior de tempo, ou seja, caso um servidor novo assuma

um cargo, ao emitir o certificado, teria-se que pagar o valor da validade do certificado e se este atuasse apenas 1 mês no cargo e saísse, ocorreria um prejuízo ao erário.

- 3.21. A secretaria municipal de Saúde, processa diariamente um grande volume de documentos digitais, cuja autenticidade precisa ser comprovada e tempestividade também. Essa comprovação é garantida através do uso de certificados digitais pessoais (e-CPF) ou de pessoa jurídica (e-CNPJ) para atender às normas da Infraestrutura de chaves públicas brasileira (ICP-Brasil), criada pela Medida Provisória 2.200-2 usando o serviço de PSC e padrões de assinaturas ICP-Brasil com carimbo do tempo. A limitação de transações ou de atendimento no cenário 24x7x365, acarretaria altos custos para a administração pública e por isso o cenário de valor fixo mensal é o que melhor se adequa as demandas da Secretaria.
- 3.22. A solução a ser contratada contribuirá para a melhoria do processo, como um todo, pois com a possibilidade de contarmos com a assinatura eletrônica poderemos flexibilizar aos signatários assinar os contratos e documentos, em qualquer lugar, sem necessidade de presença física em nossas instalações, o que nos permitirá ter maior agilidade, redução de custos com impressão e avanço nos processos de gestão eletrônica de documentos e de automatização da plataforma de produtos e serviços digitais (canais digitais).
- 3.23. O serviço do PSC prestado para os servidores serão utilizados sob demanda, pagos mensalmente sem a necessidade de aquisição integral conforme modelo comercial privado. Tal medida trará economicidade bem como flexibilidade. Servidores que não necessitarem mais fazer uso da ferramenta poderão ceder para outros sua licença, permitindo que a prefeitura pague mensalmente apenas o valor mensal para servidores que de fato estejam ativos. Assim, outro problema relacionado a emissão de novos certificados para novos servidores que assumiram em detrimento de saída de outros, não irá onerar o custo mensal, aja visto que será pago apenas o valor mensal por usuário que de fato estiver com o certificado ativo. Assim que a prefeitura comunicar que um dado usuário deve ser inativado, os valores mensais para o certificado em questão deverão deixar de ser cobrados, desta forma reduzindo os custos com emissões de certificados para servidores que assumiram para substituir outros servidores, o que no modelo tradicional com outros provedores, acarretaria novo custo de emissão do novo certificado.
- 3.24. Diante do exposto, justifica-se a contratação de pessoa jurídica especializada no serviço de Prestador de Serviço de Confiança (PSC), incluindo os serviços de assinaturas e verificações via APIs de integração, suporte, manutenção e gestão dos usuários e credenciais de integração conforme especificações, quantidades, características e prazos constantes neste documento e que a empresa seja provedora do serviço de PSC para o certificado digital SAFEID, que é o certificado em nuvem em uso pela secretaria de saúde e por essa já possuir milhares de certificados emitidos e integrados aos sistemas de Saúde, precisando agora apenas complementar a aquisição para uso liberado de transações e sem custos para as empresas fornecedoras da Secretaria de Saúde.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS ITENS E ESCOPO DOS SERVIÇOS

- 4.1. Esta aquisição será composta pelo(s) item(s) descrito(s) no quadro abaixo, os quais deverão seguir as especificações técnicas e escopo dos serviços relacionados adiante. O quantitativo presente na tabela abaixo decorre de apuração de provável utilização que atenda à estrutura atual do CONTRATANTE:

ITEM	ESPECIFICAÇÕES	Unidade	QUANTIDADE

01	Serviço de Prestador de Serviço de Confiança (PSC), incluindo os serviços de assinaturas e verificações via APIs de integração, suporte, manutenção e gestão dos usuários e credenciais de integração	Serviço Mensal	70.000
----	---	----------------	--------

4.2. Serviço de Prestador de Serviço de Confiança (PSC), incluindo os serviços de assinaturas e verificações:

- 4.2.1. Os certificados SAFEID já emitidos no âmbito dos TERMOS e sem custos deverão estar armazenados em módulo de segurança criptográfico (HSM) de acordo com as normas da ICP-BRASIL e armazenados e gerenciados por Prestador de Serviços de Confiança (PSC) homologado na ICP-Brasil;
- 4.2.2. Os recursos fornecidos devem estar em conformidade com os padrões e normas estabelecidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e com demais padrões e normas estabelecidos pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.
- 4.2.3. O serviço a ser contratado é do Prestador de Serviço de Confiança – PSC, nos termos da Resolução nº 132/2017 da ICP-Brasil, para armazenamento de chaves privadas e uso dos certificados digitais para transações de assinaturas e uso de processo de verificações de assinaturas digitais.
- 4.2.4. O serviço contratado deverá incluir a manutenção do armazenamento seguro de certificados digitais em Hardware Security Module (HSM), gestão dos certificados digitais e prestação dos serviços de assinatura digital de documentos eletrônicos integrado ao serviço de Carimbo do Tempo utilizado pela PMSP para emissão de carimbos do tempo e de validação de assinaturas digitais;
- 4.2.5. O PSC deverá atender aos procedimentos operacionais mínimos conforme o documento DOCICP-17, versão mais atual;
- 4.2.6. O Prestador de Serviço de Confiança (PSC) de Assinatura Digital deverá ser credenciado e estar aderente aos padrões da ICP-BRASIL e deverá poder prestar os serviços vinculados ao certificado em nuvem SAFEID;
- 4.2.7. O PSC deverá utilizar o serviço de emissão de carimbos do Tempo disponível pelo PMSP.
- 4.2.8. Os gestores do contrato comunicarão à CONTRATADA, via e-mail, lista com identificação de autoridades e servidores autorizados a utilizar o serviço do PSC.
- 4.2.9. O uso dos certificados digitais deverá permitir a produção de assinaturas e validação de assinaturas de forma ilimitada, sendo que nenhum custo adicional ao valor mensal por usuário poderá ser cobrado da Secretaria Municipal de Saúde;
- 4.2.10. Os usuários poderão usar aplicativos finais do PSC para assinaturas ou APIs de integração, sendo que a Secretaria de Saúde poderá solicitar a criação de tokens de integração para a API para todo e qualquer sistema que esteja no âmbito de uso da PMSP, para que possa se integrar ao PSC, não gerando custos extras aos valores mensais pagos por certificado em uso no âmbito deste projeto.

4.3. API de Integração para sistemas



- 4.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar a(s) API(s) de integração com respectiva documentação em 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato.
- 4.3.2. Deverá ser entregue ao CONTRATANTE toda documentação de configuração e uso do serviço da API de assinatura incluindo assinaturas com carimbo de tempo.
- 4.3.3. Todos os web services e interfaces web de acesso disponibilizados devem utilizar mecanismo de segurança para autenticação e autorização de acesso aos serviços, e a comunicação com os mesmos deve ser realizada por meio de canal seguro criptografado;
- 4.3.4. As aplicações desenvolvidas através da integração via API devem poder ser independentes de plataforma, podendo operar em qualquer ambiente e/ou dispositivos quando integrados nativamente à API.
- 4.3.5. Deverá ser possível disparar uma operação de autorização do usuário junto à API do PSC, que pode ser tanto o fluxo básico para uso de serviços de confiança quanto a autorização com credenciais do titular. Com as credenciais do usuário validadas, deverá ser possível fazer chamada ao serviço para receber o access token para efetivação da assinatura e de posse do access token, deverá ser possível realizar chamada ao serviço de assinatura, para assinar e adicionar o carimbo do tempo tendo como retorno dessa chamada os arquivos assinados.
- 4.3.6. Deverá ser possível uma operação de verificação de assinaturas digitais produzidas pela API do PSC;
- 4.3.7. A Secretaria de Saúde, poderá solicitar tokens de autenticação às APIs de integração, para quantas aplicações desejarem integrar ao uso do serviço do PSC, devendo apenas informar qual a solução que estará integrada no âmbito da PMSP, qual o prestador de serviço da aplicação que utilizará da API de integração e os devidos contatos técnicos para cadastro para estarem aptos a usarem os serviços de suporte e manutenção de 2º nível para integração de sistemas.

4.4. Serviço de Suporte Técnico e Manutenção:

- 4.4.1. A CONTRATADA deverá executar os serviços de manutenção e suporte técnico para o objeto deste projeto;
- 4.4.2. Os serviços previstos deverão ter início simultaneamente com a disponibilização dos serviços;
- 4.4.3. A CONTRATADA deverá prover os serviços de manutenção preventiva e corretiva, contemplando:
 - 4.4.3.1. Garantia técnica de fabricante.
 - 4.4.3.2. Serviços relacionados à correção e reparação de quaisquer vícios de qualidade por inadequação de funcionamento que o serviço de PSC possa apresentar.
- 4.4.4. O suporte técnico remoto ao usuário final que utilizará os certificados em nuvem deverá ser prestado diretamente pela Autoridade certificadora, não podendo haver intermediários para este suporte.
- 4.4.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar ao menos um canal de atendimento no regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano);
- 4.4.6. Além do suporte técnico ao usuário final, a CONTRADADA deverá prestar serviço de suporte técnico remoto para os fornecedores da Secretaria de Saúde que realizem a integração ao serviço do PSC via API, devendo este suporte ser um suporte apenas à funcionários dos integradores e não aos usuários finais dos sistemas integrados;
 - 4.4.6.1. Nesta modalidade de suporte, os fornecedores da Secretaria municipal indicarão quais os colaboradores dos fornecedores poderão realizar chamados

diretamente à CONTRATANTE e os mesmos devem ser registrados para poder obter o serviço de suporte;

- 4.4.6.2. Chamados referentes as aplicações integradas e não diretamente relacionados ao certificado em nuvem não fazem parte do escopo deste projeto;
- 4.4.7. As atividades de suporte técnico serão do tipo remoto, devendo ser realizados por telefone ou por e-mail, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE, com o objetivo de solucionar dúvidas e registrar e solucionar possíveis problemas. O serviço de suporte deverá ser um serviço prestado para a equipe técnica da CONTRATANTE ou para os colaboradores das soluções integradas, desde que devidamente registrados para terem permissão de solicitar suporte.
- 4.4.8. A CONTRATADA deverá garantir atualização tecnológica incluindo o fornecimento de todas as versões atuais e contemplar quaisquer implementações que sejam necessárias para correção de erros ou adequações a normas da ICP-Brasil incluindo o desenvolvimento de novas funcionalidades ou alterações do software, garantindo a segurança e a confiabilidade requerida e inerente, de acordo com as especificações deste termo de referência.

4.5. Da Disponibilidade do PSC

- 4.5.1. O serviço de PSC para assinatura digital e verificação de assinatura digital deverá operar com disponibilidade mensal garantida de 99,50% (noventa e nove vírgula cinquenta por cento);
- 4.5.2. Entende-se como disponibilidade mensal garantida o tempo em que a plataforma, seus componentes, serviços e integrações permanecem utilizável em condições normais de funcionamento;
- 4.5.3. Interrupções programadas para manutenção da plataforma deverão ocorrer em horário acordado entre as partes, sendo que a CONTRATADA deverá comunicar a Secretaria de Saúde todos os períodos de manutenção, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;

4.6. Gestão de usuários e credenciais de integração

- 4.6.1. A CONTRATADA deverá manter com a Secretaria Municipal de Saúde uma relação dos usuários ativos que podem utilizar-se do sistema de PSC durante o referido mês;
- 4.6.2. A CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA, todos os usuários que deverão se tornar ativos ou inativos no sistema e a CONTRATADA não poderá exceder o prazo de 3 (três) dias úteis para realizar a operação de ativação ou inativação dos usuários;
- 4.6.2.1. Os usuários ativados no corrente mês poderão ter o valor mensal referente aos serviços por ele consumidos no mês, cobrados na fatura do mês subsequente;
- 4.6.2.2. Os usuários inativados em um dado mês, caso tenham consumido assinaturas no referido mês, poderão ter o valor mensal referente aos serviços por ele consumidos no mês, cobrados na fatura do mês subsequente e esta será a última cobrança para o usuário, a menos que o mesmo venha a utilizar os serviços novamente no futuro, mediante nova comunicação de ativação;



- 4.6.3. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar a planilha dos usuários ativos e com serviços disponibilizados, bem como o quantitativo de assinaturas por token de integração realizados, demonstrando, por token de integração, os quantitativos de assinaturas realizadas no mês;
- 4.6.4. A CONTRATADA deverá manter uma lista dos tokens de integração com os fornecedores de sistemas da Secretaria da Saúde e deverá apresentar seu consumo mensal de transações de assinaturas;
- 4.6.5. A CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA, quando esta deverá criar tokens de integração para fornecedores de sistemas da Secretaria de Saúde, bem como a inativação de tokens de integração para fornecedores que deixarem de ser fornecedores da Secretaria de saúde e a CONTRATADA não poderá exceder o prazo de 3 (três) dias úteis para realizar a operação de ativação ou inativação dos usuários;
- 4.6.6. A CONTRATADA deverá manter lista atualizada com a CONTRATANTE de todos os fornecedores que possuem token de integração, bem como a relação de usuários que podem solicitar os serviços de suporte de integração.
- 4.6.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe para manter ativos os usuários ativos com seus certificados em nuvem disponíveis pelo período de validade do certificado digital.

4.7. REQUISITOS GERAIS

- 4.7.1. A CONTRATADA deverá, em períodos de alta demanda de emissão de certificados digitais pela Secretaria de Saúde, disponibilizar equipe de agentes de registros para apoio na emissão de certificados digitais em nuvem (SAFEID), sem custos adicionais, e de acordo com os termos de doação da PMSP, para viabilizar que os usuários ativos no serviço de PSC não tenham seus certificados vencidos ou precisem ficar longos períodos esperando para a renovação de seus certificados.
- 4.7.2. A CONTRATADA deverá manter documentação técnica das APIs de integração e equipe técnica dedicada para apoiar os fornecedores da Secretaria de Saúde na integração de sistemas;

5. REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS PARA HABILITAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE

- 5.1. A LICITANTE deverá apresentar 01 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando-se o fornecimento de serviço de Prestador de Serviço de Confiança (PSC), incluindo os serviços de assinaturas e verificações via APIs de integração, suporte, manutenção e gestão dos usuários e credenciais de integração
- 5.2. A LICITANTE deverá comprovar, através de documento oficial, que é um Prestador de Serviço de Confiança (PSC) de Assinatura Digital e/ou Armazenamento de Chaves Criptográficas, credenciado na ICP-BRASIL ou possui parceiro que seja PSC. No caso de serviço prestado por parceiro, deverá ser apresentado um atestado pelo PSC atestando que a Licitante pode fornecer os serviços de PSC;
- 5.3. A LICITANTE deverá apresentar comprovação de que pode realizar os serviços de PSC para o certificado em nuvem SAFEID;

6. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

6.1. Responsabilidades da CONTRATADA

- 6.1.1. Manter os serviços operando dentro dos níveis de serviços acordados nesta especificação
- 6.1.2. Alocar equipe técnica para execução dos serviços objeto desta especificação, em quantidade suficiente e com nível de conhecimento técnico compatível, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços;
- 6.1.3. Nomear técnico responsável pela supervisão e execução do contrato, com as seguintes atribuições:
 - 6.1.3.1. Atuar em todas as fases do projeto, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem o alcance dos resultados contratados;
 - 6.1.3.2. Prestar apoio técnico aos componentes da equipe;
 - 6.1.3.3. Participar das reuniões de revisão e verificação do andamento dos serviços.
- 6.1.4. Proporcionar elementos de estabilidade aos seus profissionais de forma a evitar rotatividade no quadro que atende ao contrato com o CONTRATANTE;
- 6.1.5. Disponibilizar todos os meios necessários ao completo atendimento do objeto deste edital;
- 6.1.6. Atender as especificações técnicas nas atividades de planejamento, suporte, manutenção, implantação, treinamento, nivelamento das tecnologias, adaptação de aplicativos existentes e assistência técnica;
- 6.1.7. Manter a regularidade operacional e integridade dos sistemas computacionais integrados ao PSC;
- 6.1.8. Acatar as normas de acesso às instalações e as normas de segurança da informação do CONTRATANTE;
- 6.1.9. Manter, conjuntamente com os funcionários, credenciados e representantes o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações técnicas que venham a ter conhecimento ou acesso em razão das execuções dos serviços, não divulgando revelando, produzindo, utilizar ou dar conhecimento a terceiros estranhos à contratação;
- 6.1.10. Responsabilizar-se por quaisquer compromissos assumidos com terceiros, ainda que vinculados à execução dos serviços objeto da contratação;
- 6.1.11. Apresentar ao CONTRATANTE, a cada final de mês, o relatório de serviços realizados durante o mês e a medição para faturamento;
- 6.1.12. Manter os profissionais componentes da equipe técnica, em efetiva atividade no projeto, reportando ao CONTRATANTE eventuais situações que impliquem em paralisação ou atraso no cronograma previsto, independente da causa que a originou;
- 6.1.13. Treinar e capacitar os técnicos indicados pelo CONTRATANTE objetivando o nivelamento das tecnologias;
- 6.1.14. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas à execução dos serviços;
- 6.1.15. Comprovar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, certidões que comprovem a regularidade tributária e fiscal, bem como a quitação das obrigações trabalhistas;
- 6.1.16. Guardar sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da prestação de serviços, respondendo legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.



- 6.1.17. Disponibilizar infraestrutura de DATACENTER necessários para execução dos serviços, de acordo com as especificações deste documento e com as normas e especificações da ICP-Brasil.

6.2. Responsabilidades do CONTRATANTE

- 6.2.1. Supervisionar a execução dos serviços contratados;
- 6.2.2. Disponibilizar pessoas tempestivamente e em quantidade adequada, para executarem junto à CONTRATADA as atividades de responsabilidade do CONTRATANTE;
- 6.2.3. Permitir, a qualquer tempo, o acesso restrito da CONTRATADA aos ambientes definidos para a instalação dos sistemas computacionais;
- 6.2.4. Homologar os Atestados (termos de aceite) relativamente aos fornecimentos de serviços no prazo máximo de até 5 (cinco) dias;
- 6.2.5. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços, diligenciando nos casos que exigem providências corretivas;
- 6.2.6. Decidir a solução mais adequada em caso de qualquer ocorrência durante a execução do contrato praticada pela CONTRATADA, inclusive em caso de diligência que exijam providências corretivas;
- 6.2.7. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao acesso, contatos e infraestrutura para que possa executar as atividades essenciais ao desenvolvimento dos serviços, no seu ambiente de trabalho para atendimento a modalidade de suporte local;
- 6.2.8. Indicar os contatos dos fornecedores da CONTRATANTE que deverão ter acesso a tokens de integração via API dentro do escopo deste processo e os responsáveis técnicos e pessoal que terá acesso aos serviços de suporte.

7. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

7.1. Aceitação do Objeto da solução

- 7.1.1. Para aceitação dos serviços, antes da homologação, o FORNECEDOR que apresentar o melhor preço ao final da etapa de lances será convocado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para avaliação de sua solução. A avaliação ocorrerá conforme detalhamento de amostra descrita abaixo.
- 7.1.2. Caso a solução do FORNECEDOR com o melhor preço atenda a todos os itens da amostra, o licitante será considerado apto a continuar no certame; caso contrário, será convocado para amostra o FORNECEDOR seguinte, na ordem de classificação, até encontrar licitante que apresente amostra em conformidade com o detalhamento da amostra que deverá refletir os requisitos técnicos da solução.
- 7.1.3. Todos os equipamentos e produtos necessários para a avaliação e realização da amostra técnica da solução são de responsabilidade do FORNECEDOR. A entidade licitante apenas disponibilizará uma sala para demonstração com acesso à internet e energia. Caso sejam necessários recursos tecnológicos adicionais para a realização da amostra técnica o FORNECEDOR deverá encaminhar, via e-mail, os requisitos técnicos desejados de forma detalhada em até 2 (dois) dias antes da realização da AMOSTRA.
- 7.1.4. A demonstração de amostra também poderá ser realizada através da demonstração da solução instalada no ambiente físico da licitante.

7.2. Amostra da solução (Prova de Conceito)

7.2.1. Para a licitante classificada em primeiro lugar, será solicitada a realização de testes para a aceitação técnica do objeto (Prova de Conceito), através do qual deverá comprovar o atendimento aos requisitos constantes neste documento;

7.2.2. Exigências da Amostra do Módulo de Assinatura Digital de Documentos Eletrônicos:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO	ATENDE	
	Sim	Não
Demonstrar uma assinatura digital utilizando um SAFEID emitido para um dos colaboradores da Secretaria da saúde no âmbito do termo de doação da PMSP realizado no próprio APP mobile do SAFEID		
Demonstrar uma assinatura digital utilizando um SAFEID emitido para um dos colaboradores da Secretaria da saúde no âmbito do termo de doação da PMSP em um dos sistemas utilizados pela Secretaria da Saúde integrados ao PSC usando a API de INTEGRAÇÃO. A Aplicação a ser utilizada no teste deverá ser escolhida pela Secretaria da Saúde no momento da prova de conceito.		
Demonstrar uma verificação de assinatura digital utilizando um SAFEID emitido para um dos colaboradores da Secretaria da saúde no âmbito do termo de doação da PMSP em um dos sistemas utilizados pela Secretaria da Saúde integrados ao PSC usando a API de INTEGRAÇÃO. A Aplicação a ser utilizada no teste deverá ser escolhida pela Secretaria da Saúde no momento da prova de conceito.		

8. PRAZOS E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

8.1. Prazo de Entrega

8.1.1. O contrato começará a prestar o fornecimento a partir da emissão pelo Contratante da Ordem de Início, sendo em até 10 (Dez) dias corridos, a partir da assinatura desta, o prazo para a entrega do cronograma completo de tarefas.

8.1.2. O prazo para cadastro de novos usuários ou remoção de usuários da lista de usuários ativos não podem ser superiores a 3 (três) dias úteis;

8.1.3. O prazo para criar tokens de integração para fornecedores de sistemas da Secretaria de Saúde, bem como a inativação de tokens de integração para fornecedores que deixarem de ser fornecedores da Secretaria de saúde, não podem ser superiores a 3 (três) dias úteis;

8.2. Local de Entrega:

8.2.1. Os serviços serão prestados de forma remota ou no endereço físico da CONTRATADA, quando necessário e não for possível solucionar problemas de forma remota.



- 8.2.2. Após a entrega, a CONTRATANTE terá 05 (cinco) dias úteis para examinar os serviços entregues, exceto quando o aceite depender de laudo ou parecer técnico.
- 8.2.3. A CONTRATANTE reserva-se o direito de a qualquer tempo, previamente ao aceite, ou durante o prazo de garantia do(s) objeto(s) ofertados e entregues, proceder a análise técnica e de qualidade do(s) objeto(s), diretamente ou por intermédio de terceiros por ele escolhido. Se rejeitados, deverão ser substituídos imediatamente pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para à CONTRATANTE.
- 8.2.4. A CONTRATADA, mesmo não sendo a fabricante da matéria prima empregada na fabricação de seus produtos, responderá inteira e solidariamente pela qualidade e autenticidade destes, obrigando-se a substituir, as suas expensas, no todo ou em parte, o objeto desta licitação, em que se verificarem vícios, defeitos, incorreções, resultantes da fabricação ou transporte, constatado visualmente ou em laboratório, correndo estes custos por sua conta.
- 8.2.5. O aceite dos produtos pela CONTRATANTE, não exclui a responsabilidade civil da Contratada por vícios de quantidade ou qualidade do produto ou disparidade com as especificações técnicas exigidas no edital ou atribuídas pela CONTRATADA, verificados posteriormente, garantindo-se à Contratante as faculdades previstas no artigo 18, da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

9. CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO

- 9.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura, devidamente acompanhadas das certidões comprobatórias de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária bem como da documentação exigida pela lei 14.133/21;
- 9.2. Os valores apurados serão apresentados a SMS, na figura do(s) Gestor(es) do Contrato, e demais relatórios expedidos, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e serão aprovados, total ou parcialmente, até 10 (dez) dias úteis do protocolo da referida nota e demais documentos indicados;
- 9.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente a liquidação de qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.
- 9.4. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
- 9.5. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 9.6. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 9.7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, comprovada através da aferição dos usuários ativos, mais apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
- 9.8. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.



- 9.9. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.
- 9.10. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

10.DO REAJUSTE

- 10.1. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do ~~índice~~ índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 10.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 10.3. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 10.4. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 10.5. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 10.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 10.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

11.DA VIGÊNCIA

- 11.1. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e seus anexos, além da proposta de preços da licitante vencedora;
- 11.2. A vigência do contrato resultante deste Pregão será de 12 (doze) meses, podendo ser de até 10 (dez) anos nos termos do artigo 108 da Lei 14.133, sendo prorrogável por períodos de 12 (doze) meses até a sua vigência final, mediante concordância entre as partes.
- 11.3. A prorrogação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade, para a SMS, das condições e dos preços contratados.

12. PENALIDADES

- 12.1. São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/21 e Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/21.
- 12.2. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:
- a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,
 - b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.
- 12.3. Ocorrendo recusa da adjudicatária em retirar/receber a nota de empenho, dentro do prazo estabelecido neste Edital, sem justificativa aceita pela Administração, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas:
- a) Multa no valor de 20% (vinte por cento) do valor do ajuste se firmado fosse;
 - b) Pena de impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 3 (três) anos com a Administração Pública, a critério da Prefeitura;
- 12.4. Incidirá nas mesmas penas previstas neste subitem a empresa que estiver impedida de firmar o ajuste pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.
- 12.5. À licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, inclusive em razão de comportamento inadequado de seus representantes, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida neste edital, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, se microempresa ou pequena empresa não regularizar a documentação fiscal no prazo concedido para este fim, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, serão aplicadas as penalidades referidas nas alíneas “a” e “b” do subitem 20.2 ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, a depender da natureza e gravidade da infração cometida e peculiaridades do caso em concreto.
- 12.6. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, sendo que com relação a multas serão aplicadas como segue:
- 12.7. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do ajuste, por inexecução total do objeto.
- 12.8. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inexecutada, por inexecução parcial do ajuste.
- 12.9. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do ajuste, por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstas nas demais disposições desta cláusula.
- 12.10. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por rescisão do ajuste decorrente de culpa da Contratada.
- 12.11. (Os percentuais propostos poderão ser alterados pela Unidade Requisitante em face das peculiaridades do contrato. ,O observados os limites do §3º, art. 156, Lei Federal 14.133/21.)
- 12.12. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 12.13. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados, que deverá ser dirigido à (indicar autoridade competente), e protocolizado nos dias úteis, das às horas.
- 12.14. Não serão conhecidos recursos enviados pelo correio, telex, fac-símile, correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação, se, dentro do prazo previsto em lei, a peça inicial original não tiver sido protocolizada.



- 12.15. Caso a Contratante releve justificadamente a aplicação da multa ou de qualquer outra penalidade, essa tolerância não poderá ser considerada como modificadora de qualquer condição contratual, permanecendo em pleno vigor todas as condições deste Edital.
- 12.16. Os procedimentos de aplicação das penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar e contratar serão conduzidos por comissão, nos termos do artigo 158, “caput” e § 1º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021
- 12.17. São aplicáveis à presente licitação e ao ajuste dela decorrente no que cabível for, inclusive, as sanções penais estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/21.

13.ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO “SISTEMAS”

- 13.1. Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.
- 13.2. Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à **CONTRATADA** em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

Tabela de SLA de Suporte aos sistemas				
Nível de severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para solução do problema	Percentual de desconto por descumprimento
1 - Crítica	Sistema sem condições de funcionamento.	30 minutos após abertura do chamado.	Imediato*	10% sobre o valor mensal do item afetado
2-Alta	Problema grave, prejudicando funcionamento do sistema.	30 minutos após abertura do chamado.	2 horas após abertura do chamado*	10% sobre o valor mensal do item afetado
3- Média	Problema que não afeta o funcionamento do sistema	30 minutos após abertura do chamado.	3 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado
4-Baixa	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas.	30 minutos após abertura do chamado.	4 horas úteis*	10% sobre o valor mensal do item afetado

- 13.3. A CONTRATADA deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o nível de severidade identificado na abertura do chamado.



- 13.4. No descumprimento do prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA estará sujeito à aplicação de desconto no valor de X% por hora de atraso sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será somado e acumulado até o limite de 30% (trinta por cento).
- 13.5. Escalação da severidade**
- 13.5.1. Os chamados que estiverem dentro da classificação de severidade de 2 a 4, se não forem solucionados dentro do prazo estipulado, serão automaticamente escalados para o nível de severidade superior, com seus respectivos prazos e percentual de desconto por descumprimento.
- 13.5.2. A CONTRATANTE poderá determinar a escalação/reclassificação de chamados para níveis superiores de severidade de acordo com a identificação oportuna.
- 13.5.3. Neste caso, o prazo para atendimento dos chamados escalonados será reiniciado, para não prejudicar a CONTRATADA.
- 13.6. Monitoramento dos chamados**
- 13.6.1. A CONTRATADA deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta definida junto ao DTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.
- 13.6.2. O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA no DTIC pela equipe que avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado.
- 13.7. Descrição do instrumento de avaliação e medição dos serviços relativos ao item destacado**
- 13.7.1. Deverão ser adotados os instrumentos de medição previstos no Anexo I e II deste Termo de Referência para as ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.
- 13.7.2. Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares pela responsável técnico do referido item, em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 13.8. Propriedade dos produtos desenvolvidos, dados e informações geradas na solução**
- 13.8.1. Os produtos desenvolvidos no projeto serão de propriedade da Secretaria Municipal da Saúde. Ao término do contrato, caberá a CONTRATADA fornecer os códigos fontes, bem como toda a base de dados para DTIC, nos meios e formatos a serem especificados.
- 13.9. Entrega de Produto (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)**
- 13.9.1. Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.
- 13.10. Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.
- 13.11. Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;
- 13.12. O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.

13.13. ANEXOS

Níveis de Serviço (SLA) – Suporte ao usuário

Catálogo de suporte de nível 1 (<i>Service Desk</i>) e nível 2 (presencial)				
Área de atividade	Atividade	TE (minutos)	TMS (minutos) SLA	UST
Apoio técnico <i>Telefone, e-mail, chat</i>	Apoiar os profissionais da secretaria Municipal da Saúde no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias.	20	30	
Apoio ao usuário - cidadão <i>e-mail, chat</i>	Auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema.	20	30	
Apoio técnico <i>in loco</i>	Comparecimento <i>in loco</i> para resolução de problemas relacionados à utilização do sistema	1.440	2.160	

14.ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO “BUGS E ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO”

- 14.1. O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.
- 14.2. Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.
- 14.3. Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;
- 14.4. Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providencias que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.
- 14.5. Indisponibilidade de Servidor
- 14.6. Atualização de Dados incompleta
- 14.7. Suporte pós Implantação
- 14.8. A empresa deverá prestar os serviços, Suporte Técnico, durante toda a vigência do contrato.
- 14.9. SLA do Suporte:
 - a) O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 30min. contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.

- b) O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 30 (trinta) minutos a partir do horário de sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial e de 02 (duas) horas úteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 01 (uma) hora útil, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE. O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 04 (quatro) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.
- 14.10. Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.
- 14.11. Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.
- 14.12. Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Site de Internet (website) e/ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;
- 14.13. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção ‘on-site’ o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

Indicador	Penalidade
<p>“Tempo de atendimento ao chamado”: período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento – Meta: 2 horas úteis</p>	<p>Multa equivalente a 10% sobre o valor mensal da unidade de certificação;</p> <p>Multiplicando pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 10% para atendimentos que ultrapassarem 2 horas úteis.</p>
<p>“Tempo de solução de problema”: período compreendido entre o início do horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, deixando a operação em condições normais de funcionamento – Meta: 4 horas úteis.</p>	<p>Multa equivalente 15% sobre o valor mensal da unidade de certificação;</p> <p>Multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 15% para atendimentos que ultrapassarem 4 úteis.</p>



- 14.14. Todo o indicador será aferido mensalmente e as penalidades financeiras serão aplicadas, a título de garantia de execução de multa, demonstrado na planilha de pagamento sob a forma de desconto no faturamento estabelecida no mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva, depois de garantida defesa prévia à CONTRATADA.
- 14.15. As penalidades administrativas serão aplicadas na medida estritamente necessária, sempre observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que são basilares do direito administrativo, decorrentes dos princípios da legalidade e da finalidade e que terão lugar inclusive nos casos de eventual lacuna ou dúvida de interpretação.

15. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO “INTEGRAÇÃO/INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS”

- 15.1. O sistema deve possibilitar a interoperabilidade (troca de dados) com outras soluções definidas pela CONTRATANTE.
- 15.2. Para garantir as integrações, espera-se que as características de interoperabilidade dos sistemas ofertados pela CONTRATADA incluam os seguintes pontos:
- 15.2.1. Serem capazes de realizar consultas e alterações bidirecionais;
- 15.2.2. Serem capazes de empreender comunicação síncrona e assíncrona. No caso de assíncrona, devem permitir comunicação através de filas de mensagens e arquivos em padrão XML ou outro de mercado.
- 15.2.3. Terem suporte aos padrões básicos de API's e Web Services, incluindo XML.
- 15.3. A solução deverá permitir a integração/interoperabilidade com sistemas legados em uso no âmbito da CONTRATANTE, tais como sistemas de cadastros de cidadãos, profissionais ou mesmo registro eletrônico em saúde, ou outros a critério da CONTRATANTE.



TERMO_DE_CONTRATO_N___132 _2024_SAFEID___CTIC2_



Use o QR Code ao lado, clique [aqui](#) ou copie e cole o link abaixo para verificar a validade das assinaturas deste documento:

https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=4405e39b8554a47e26b9ae23dfad02e80ee0a72344c720cf5037d1eb7185c3014dcc5d37eeb5b9870fd4b7560d883d1ba698e749b9a0beb91f6b45ec0c3995b1d452266e51fd

Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Fluxo de assinatura iniciado por: **Margot Barbosa Herrera**
mbherrera@prefeitura.sp.gov.br

Assinaturas

DANIEL FABRE AFONSO

daniel@safeweb.com.br
CPF: 971.766.130-87
IP: 2804:18:112f:10c7:add3:5b98:b577:38f
Assinou como signatario em:
26/11/2024 12:03:29

DANIEL FABRE AFONSO

Assinatura

Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinetesau.de@prefeitura.sp.gov.br
CPF: 760.895.848-00
IP: 201.87.151.38
Assinou como signatario em:
26/11/2024 15:58:31

Luiz Carlos Zamarco

Assinatura

Edineia de Fatima de Oliveira

edineiafoliveira@prefeitura.sp.gov.br
IP: 201.87.151.38
Assinou como signatario em:
27/11/2024 06:51:14

Edineia de Fatima de Oliveira

Assinatura

Margot Barbosa Herrera

mbherrera@prefeitura.sp.gov.br
IP: 201.87.151.38
Assinou como signatario em:
27/11/2024 06:52:45

Margot Barbosa Herrera

Assinatura