

**TERMO DE CONTRATO Nº 051/2025/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.724/2025**

PROCESSO Nº: 6018.2025/0054804-1

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

CONTRATADA: 3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA E SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU-192 SÃO PAULO).

VALOR MENSAL: R\$ 486.519,67 (quatrocentos e oitenta e seis mil quinhentos e dezenove reais e sessenta e sete centavos)

VALOR TOTAL: R\$ 5.838.236,04 (cinco milhões oitocentos e trinta e oito mil duzentos e trinta e seis reais e quatro centavos)

NOTA DE EMPENHO Nº: 95.688/2025 no valor de R\$ 2.432.598,35

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.00.84.10.10.302.3026.2514.3.3.90.39.00.02.1.600.1168

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 **3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA**, CNPJ nº 04.238.297/0001-89, com sede na Alameda Europa nº 945, Tamboré, Santana de Parnaíba/SP, vencedora e adjudicatária do PREGÃO suprarreferido, por seus representantes legais, Senhor **RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE** e Senhor **LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 129989241 do processo nº 6018.2025/0054804-1, publicado no DOC/SP de 28/07/2025, 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 14.133/21e em conformidade com o ajustado neste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA E SERVIÇOS DE CONTACT CENTER PARA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU-192 SÃO PAULO)**, incluindo:
 - 1.1.1. A atualização e ampliação na CENTRAL DE TELEFONIA CALL CENTER DO SAMU-192 do Município de São Paulo. A **CONTRATADA** será responsável pela atualização para a última versão utilizada no mercado do Sistema de Telefonia e Call-Center, modelo OmniPCX Enterprise bem como do Sistema de Gerenciamento modelo OmniVista, ambos de fabricação Alcatel-Lucent, além de ampliar e atualizar o sistema de gravação IP.
 - 1.1.2. O fornecimento de aplicativo celular para atendimento digital de pacientes de doenças crônicas e profissionais da área da saúde do município de São Paulo.
 - 1.1.3. O fornecimento de serviços de suporte e manutenção técnica preventiva e corretiva, bem como partes e peças aos equipamentos periféricos que fazem parte desse Sistema tais como Núcleo de Rede com Switches, Firewalls, Roteadores, Gravador e Energia com Grupo Motor Gerador, Nobreak e baterias, mantendo-os em pleno funcionamento para operacionalizar ao Sistema Integrado de Atendimento Pré-Hospitalar no Município de São Paulo. Equipamentos estes instalados na CENTRAL DE OPERAÇÕES SAMU-192.
 - 1.1.4. O fornecimento de mão de obra especializada em mudança de prédio, de toda a solução técnica e operacional descrita nos itens anteriores, para a nova sede a ser definida pelo SAMU no município de São Paulo, substituindo os equipamentos necessários, de forma a não paralisar (ou com paralisação mínima) os serviços de atendimento de urgência que tem funcionamento 24x7. Caso não seja necessário transportar o Grupo Motor-gerador e o Nobreak para o novo prédio sem a paralisação do sistema e caso prédio novo não tenha esses equipamentos, a **CONTRATADA** deverá fornecer equipamentos novos para a nova localidade.

- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes no Edital de Licitação nº 90724/2025/SMS e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento, em especial o ANEXO I – Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A prestação dos serviços será executada na **CENTRAL DE OPERAÇÕES SAMU-192**, localizada nos endereços:

- Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro.
- Rua Jaraguá, 846, Bom Retiro.
- Rua Jaraguá, 858, Bom Retiro.

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 prazo para que a **CONTRATADA** inicie a prestação de serviço na sua integralidade será de no máximo de **30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.**
- 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.
- 3.7. A **CONTRATANTE**, no interesse público, é assegurada do direito de exigir que a **CONTRATADA** prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

- 4.1. O valor **mensal** dos serviços contratados é de **R\$ 486.519,67 (quatrocentos e oitenta e seis mil quinhentos e dezenove reais e sessenta e sete centavos)**, perfazendo o valor **total** de **R\$ 5.838.236,04 (cinco milhões oitocentos e trinta e oito mil duzentos e trinta e seis reais e quatro centavos)**, 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 130176735, 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 95688/2025, no valor de **R\$ 2.432.598,35 (dois milhões quatrocentos e trinta e dois mil quinhentos e noventa e oito reais e trinta e cinco centavos)**, onerando a dotação orçamentária nº 84.00.84.10.10.302.3026.2514.3.3.90.39.00.02.1.600.1168 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 do orçamento estimado**, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
- 4.5.1. Considera-se como orçamento estimado para o reajuste contratual a data referente ao **Quadro Comparativo de Pesquisa de Preços (Documento SEI nº 126619799)**, ou seja, **29/05/2025**.
- 4.5.2. 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.
- 4.5.2.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 4.5.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.5.3. 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 90724/2025/SMS e seus Anexos, que é parte integrante do presente instrumento em especial o ANEXO I – Termo de Referência;

- 5.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 5.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 5.1.4. 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;
- 5.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;
- 5.1.6. Enviar à Administração e manter atualizado o rol de todos os funcionários 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. Nos termos da Lei Municipal nº 17.252/19 e da Instrução Normativa Conjunta SGM/SMADS/SMDDET/SMDHC nº 1/2024, na hipótese de contratação de serviços contínuos com prazo igual ou superior a 120 (cento e vinte) dias em que sejam abertas pelo menos 50 vagas de trabalho, deverá ser observada a cota mínima de

2% das vagas de trabalho para a contratação de pessoas em situação de rua. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** deverá, ainda:

- 5.1.12.1. Prestar informações em formulário eletrônico sobre as vagas de trabalho e contratos decorrentes da contratação destinadas ao processo seletivo com pessoas em situação de rua;
 - 5.1.12.2. Realizar os processos seletivos considerando as pessoas em situação de rua indicadas pela Prefeitura, prioritariamente em equipamentos do Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo (Cate) da SMDet;
 - 5.1.12.3. Contratar e gerir profissionais de que trata esta Instrução Normativa, em articulação com a SMDet, ou justificar em caso de não preenchimento das vagas, utilizando formulário eletrônico disponibilizado pela Prefeitura;
 - 5.1.12.4. Participar de capacitação em Direitos Humanos e Cidadania oferecida pela SMDHC, presencialmente ou por meio de plataforma online.
- 5.1.13. 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.
- 5.1.14. 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.
- 5.3. Nas hipóteses de obrigatoriedade de contratação da cota mínima de pessoas em situação de rua:
- 5.3.1. Em caso de demissão de profissional selecionado para vagas da reserva de cota, a **CONTRATADA** deverá substituí-lo por meio de nova contratação, seguindo o procedimento definido na Instrução Normativa Conjunta SGM/SMADS/SMDet/SMDHC nº 1/2024 ou em ato normativo que vier a substituí-la;

- 5.3.2. O desligamento de indivíduo do serviço de acolhimento para pessoas em situação de rua não implica em necessidade de contratação de novo profissional na vaga de trabalho;
- 5.3.3. Não haverá responsabilidade da **CONTRATADA** nas hipóteses em que os órgãos municipais competentes não encaminharem a relação dos registros compatíveis com as características e qualificações necessárias, indicadas pela empresa, nos termos do art. 10 Instrução Normativa Conjunta SGM/SMADS/SMDet/SMDHC nº 1/2024 ou em ato normativo que vier a substituí-la.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no Edital de Licitação nº 90724/2025/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, 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 embarçar 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. Nos termos da Lei Municipal nº 17.252/19 e da Instrução Normativa Conjunta SGM/SMADS/SMDet/SMDHC nº 1/2024, na hipótese de contratação de serviços contínuos com prazo igual ou superior a 120 (cento e vinte) dias em que sejam abertas pelo menos 50 vagas de trabalho, caberá à **CONTRATANTE**:
- 6.1.12.1. Acompanhar e monitorar a execução das disposições da Instrução Normativa Conjunta SGM/SMADS/SMDet/SMDHC nº 1/2024 (ou de ato normativo que vier a substituí-la), aplicando as medidas administrativas e sanções necessárias à sua efetiva implementação;
- 6.1.12.2. Encaminhar à **CONTRATADA** o endereço eletrônico dos formulários eletrônicos mencionados na Instrução Normativa Conjunta SGM/SMADS/SMDet/SMDHC nº 1/2024 (ou em ato normativo que vier a substituí-la).
- 6.1.13. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

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

7.1.1. 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.

7.2. 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.

7.2.1. 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.

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

7.3. 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.

7.3.1. 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 69 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 53.151/2012.

7.3.2. 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 53.151/2012 e da Portaria SF nº 124/2022.

7.4. 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;
- h) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução do contrato, no mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
- i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução do contrato, no mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
- j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato, do mês anterior ao mês da prestação do serviço que se refere o pedido de pagamento;
- k) Guia do FGTS Digital - GFD com seu respectivo comprovante de pagamento, correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;

- l) Relatório de conferência “Detalhe da guia emitida” do FGTS Digital, com a relação de empregados correspondentes a GFD apresentada, do mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- m) Protocolo da DCTF WEB que demonstre os valores a recolher da Contribuição Previdenciária correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- n) DARF gerado na DCTF WEB, com seu respectivo comprovante de pagamento, referente à contribuição previdenciária (INSS) correspondente ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- o) Comprovante de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário, relativos ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- p) Comprovante do pagamento de vale transporte e vale alimentação nos termos da convenção coletiva, relativos ao mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- q) Recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional, quando houver, ocorridos no mês anterior ao mês da prestação do serviço a que se refere o pedido de pagamento;
- r) Comprovante de que todos os empregados vinculados ao contrato recebem seus pagamentos em agência bancária localizada no Município ou na região Metropolitana onde serão prestados os serviços;
- s) No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.

7.4.1. 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.

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

- 7.6. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.4.1., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 7.7. 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.
- 7.8. 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 90724/2025/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 90724/2025/SMS.

9.3. Para a execução dos serviços previstos neste contrato, a Área Técnica Requisitante (SMS/CTIC) deverá, por meio do Gestor Técnico do Contrato ou de representante designado, propor e conduzir reuniões técnicas orientativas com representante(s) da **CONTRADADA**.

9.3.1. Essas reuniões ocorrerão, no mínimo, no início da execução contratual e em cada prorrogação, visando o acompanhamento contínuo da execução contratual.

9.3.2. A comprovação da realização das reuniões será feita por meio da elaboração de ATA, assinada por todos os participantes e anexada ao respectivo processo de contratação.

9.4. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.

9.5. O objeto contratual será recebido mensalmente pela fiscalização da **CONTRATANTE**, que atestará se os serviços foram prestados a contento.

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 diária de 1% (um por cento)** sobre o valor mensal do contrato, pelo retardamento na execução dos serviços até o 5º dia de atraso, a partir do qual estará caracterizada a inexecução total ou parcial do ajuste, com as consequências daí advindas;

- 10.2.2. **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.

- 10.2.3. **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.

- 10.2.4. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.

- 10.2.5. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 1% (um 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. Se, por qualquer meio, independentemente da existência de ação judicial, chegar ao conhecimento do gestor do contrato uma situação de inadimplemento com relação às obrigações trabalhistas, tais como salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, entre outros, previstos em lei ou instrumento normativo da categoria e constantes na planilha de composição de custo, caberá a **CONTRATANTE** apurá-la e, se o caso, garantido o contraditório, aplicar à **CONTRATADA** multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor da parcela não executada, pelo descumprimento de obrigação contratual e, persistindo a situação, o contrato será rescindido.
- 10.5. 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.
- 10.6. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 10.6.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.
- 10.6.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.
- 10.6.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 10.6.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CONTRATANTE**.
- 10.7. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.

10.8. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de R\$ 291.911,80 (duzentos e noventa e um mil novecentos e onze reais e oitenta centavos) correspondente ao importe de 5% (cinco inteiros por cento) do valor total do contrato, nos termos do artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 76/2019.

11.1.1. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a **CONTRATADA** será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.

11.1.2. O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 10.2 deste contrato.

11.2. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.

11.3. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da **CONTRATADA**, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

11.4. A validade da garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 180 (cento e oitenta) dias, além do prazo estimado para encerramento do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM e Portaria SF nº 76/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

12.1. 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.

- 12.2. 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.
- 12.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em lei.
- 12.4. 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**.
- 12.5. 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.
- 12.6. É dever da **CONTRATADA** orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 12.7. A **CONTRATADA** deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 12.8. A **CONTRATANTE** poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a **CONTRATADA** atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 12.9. 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.
- 12.10. 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.
- 12.11. 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.

- 12.12. 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 TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 13.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
CONTRATANTE: jessica.rodrigues@3corp.com.br
CONTRATADA: rcloscher@prefeitura.sp.gov.br
- 13.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 13.4. 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.
- 13.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 13.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o Edital de Licitação nº 90724/2025/SMS, que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**.
- 13.7. 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.
- 13.8. Quaisquer tratamentos de dados pessoais realizados no bojo do presente contrato, ou em razão dele, deverão observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 e de normas complementares expedidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados e pela **CONTRATANTE**.
- 13.9. A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CONTRATANTE**, por meio do Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 24 horas da ciência do fato, a ocorrência de qualquer situação que

possa acarretar potencial ou efetivo risco ou dano aos titulares dos dados pessoais, e/ou que não esteja de acordo com os protocolos e normas de proteção de dados pessoais.

- 13.10. 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 QUARTA – DO FORO

- 14.1. 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.

E por estarem de acordo as partes **CONTRATANTES**, lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, segue assinado eletronicamente pelas partes contratantes.

RODRIGO ROSÁRIO CAVALCANTE
3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA
CONTRATANTE

LOURINALDO FRANCISCO DA SILVA
3CORP TECHNOLOGY INFRAESTRUTURA DE TELECOM LTDA
CONTRATANTE

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATADA



ANEXO I

Especificações técnicas e condições de execução

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO FORNECIMENTO DE SOLUÇÕES E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE CALL CENTER

1. OBJETO:

Constitui objeto dessa licitação a contratação de empresa especializada em tecnologia e serviços de Contact Center para Central de Regulação de Urgências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192 São Paulo), incluindo:

- 1.1. A atualização e ampliação na CENTRAL DE TELEFONIA CALL CENTER DO SAMU-192 do Município de São Paulo. A Contratada será responsável pela atualização para a última versão utilizada no mercado do Sistema de Telefonia e Call-Center, modelo OmniPCX Enterprise bem como do Sistema de Gerenciamento modelo OmniVista, ambos de fabricação Alcatel-Lucent, além ampliar e atualizar o sistema de gravação IP;
- 1.2. O fornecimento de aplicativo celular para atendimento digital de pacientes de doenças crônicas e profissionais da área da saúde do município de São Paulo;
- 1.3. O fornecimento de serviços de suporte e manutenção técnica preventiva e corretiva, bem como partes e peças aos equipamentos periféricos que fazem parte desse Sistema tais como Núcleo de Rede com Switches, Firewalls, Roteadores, Gravador e Energia com Grupo Motor Gerador, Nobreak e baterias, mantendo-os em pleno funcionamento para operacionalizar ao Sistema Integrado de Atendimento Pré-Hospitalar no Município de São Paulo. Equipamentos estes instalados na CENTRAL DE OPERAÇÕES SAMU-192, localizados nos endereços:
 - Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro.
 - Rua Jaraguá, 846, Bom Retiro.
 - Rua Jaraguá, 858, Bom Retiro.
- 1.4. O fornecimento de mão de obra especializada em mudança de prédio, de toda a solução técnica e operacional descrita nos itens anteriores, para a nova sede a ser definida pelo SAMU no município de São Paulo, substituindo os equipamentos necessários, de forma a não paralisar (ou com paralisação mínima) os serviços de atendimento de urgência que tem funcionamento 24x7. Caso não seja necessário transportar o Grupo Motor-gerador e o Nobreak para o novo prédio sem a paralisação do sistema e caso prédio novo não tenha esses equipamentos, a CONTRATADA deverá fornecer equipamentos novos para a nova localidade.

2. SOLUÇÃO TÉCNICA

2.1. DA COMPOSIÇÃO DOS SISTEMAS E EQUIPAMENTOS

A composição da solução técnica atualmente em uso inclui Sistema de Telefonia PABX Call Center com subsistemas de Núcleo de Rede (Switches, Firewall e Roteadores) com subsistema de Gravador e subsistema de Energia (GMG, Nobreak e Baterias) todos pertencentes ao SAMU (192) do Município de São Paulo, descritos a seguir:

TELEFONIA	REDE DE DADOS	ENERGIA
Racks	Switches	Grupo Motor Gerador
Servidor	Roteadores	Nobreak
Software Gerenciamento OmniVista	Firewalls	Banco Baterias
Appliance Server	KVM	
Gravador		
Terminais Telefônicos		



VMware

2.2. DESCRIÇÃO POR AMBIENTE

SALA DO DATACENTER		
	Descrição	Marca/Modelo
	Rack	N/D
	Servidor PCS GD - Gravador (virtualizado)	Super Micro Modelo LFSDC.208DR.50555
	Servidor PCS BD - Gravador (virtualizado)	
	Servidor OmniVista - Alcatel-Lucent (virtualizado)	
	Servidor CSS Server - Alcatel-Lucent (virtualizado)	
	Servidor CCS Backup - Alcatel-Lucent (virtualizado)	
	Servidor Tarifação – NetManager (virtualizado)	
	Servidor CCA - Alcatel-Lucent (virtualizado)	
	Servidor CTI - Alogger (virtualizado)	
	KVM	Raritan/KX2-416
	Switch OmniSwitch	Alcatel-Lucent/OmniSwitch 6850-48
	Switch	CISCO/6960-48X
	Switch	CISCO/6960-48
	Switch	CISCO/3750-48
	Roteador	CISCO/3845



	Firewall	CISCO/C6503E
	Nobreak	APC BACK-UPS 2200VA / 1360W
	Baterias	Moura/12Vcc - 55 A/h
CONFIGURAÇÃO CALL CENTER SISTEMA OMNIPCX ENTERPRISE ALCATEL-LUCENT		
	PABX Call Center OmniPCX Enterprise Cristal R12.4	Alcatel/OmniPCX Enterprise
	CPU Appliance server	Alcatel/HP
	Cartões tronco E1 digital	Alcatel-Lucent/PMC2
	Cartão tronco analógico com 8 indivíduos	Alcatel-Lucent/NDDI2
	Cartão para acesso T2	Alcatel-Lucent/NPRAE-2
	Ramais analógicos	Alcatel-Lucent/EZ32
	Ramais digitais	Alcatel-Lucent/EUA32
	Ramais IP	Alcatel/Lucent
	Licenças de Softphone	Alcatel/Lucent
	Cartão para ramais IP e interligação IP dos magazines	Alcatel-Lucent/INTIP3-A
	Cartão para ramais IP e interligação IP dos magazines	Alcatel-Lucent/INTIP3-B
	Cartões para conferência e outras funcionalidades	Alcatel-Lucent/GPA-2
	Cartão criptografia	Alcatel-Lucent/MSM-RM
	Cartão criptografia	Alcatel-Lucent/SSM-RM
	Cartão para correio de voz e outras funções	Alcatel-Lucent/VPU-6
	Aparelhos IP	Alcatel-Lucent/4068
	Aparelhos IP	Alcatel-Lucent/8018
	Baterias	Moura/12Vcc - 55 A/h
	Fontes para aparelhos IP	Alcatel-Lucent/Fonte
	Unidade retificadora	Proteco/48Vcc - 10 A

SALA DO RACK PRÉDIO NOVO

	Descrição	Marca/Modelo
	Rack	N/D
	Switches	CISCO/2960-48X
	Switches OmniSwitch	Alcatel-Lucent/OmniSwitch 6850-48



	Switches	CISCO/3750-48
--	----------	---------------

ATENDIMENTO 192

	Descrição	Marca/Modelo
	Aparelho IP's	Alcatel-Lucent/8018
	Aparelhos IP's	Alcatel-Lucent/4068

DESPACHO 192

	Descrição	Marca/Modelo
	Aparelhos IP's	Alcatel-Lucent/8018
	Aparelhos IP's	Alcatel-Lucent/4068

SETOR ADMINISTRATIVO PRÉDIO I

	Descrição	Marca/Modelo
	Aparelhos Telefônicos IP's Alcatel-Lucent	Alcatel-Lucent/4068
	Switches	CISCO/2960-48X

SETOR ADMINISTRATIVO PRÉDIO II

	Descrição	Marca/Modelo
	Aparelhos Telefônicos IP's Alcatel-Lucent	Alcatel-Lucent/4068

SALA GERADOR

	Descrição	Marca/Modelo
	Nobreak	Liebert/APC2200 80KVa
	Baterias	Moura/12Vcc - 55 A/h
	Baterias	Moura/12Vcc - 135 A/h
	Grupo Motor-gerador	Maquigeral/115 KVa



2.3. DA AMPLIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

2.3.1. Das Licenças do PABX

As licenças descritas abaixo deverão ser atendidas:

SAMU – SÃO PAULO		
Recurso	De	Para
Versão	R12.4	R100.1
Licenças de ramais IP	85	145
Tronco digital R2 digital E1 CAS	02	02
Licenças de agentes declarados	165	200
Licenças de agentes simultâneos	55	70
Licenças de agentes simultâneos ao CCS	07	10
Licenças CSTA - Monitoramento	180	270
Licenças DR-Link - Gravação	80	100
Canais de gravação no gravador IP	80	100

2.3.2. Dos terminais

Deverão ser fornecidos terminais novos nos modelos e quantidades descritas na tabela errada.

Modelo	Quantidade
Aparelho IP Alcatel-Lucent ALE 300	125
Fones de cabeça Compatível	100

2.3.3. Duplicação servidor virtualizado

Deverá ser fornecido um novo servidor, a ser virtualizado, com capacidade mínima equivalente ao servidor atual que possui as seguintes características:

2x Processadores Intel® Xeon® Silver 4110 (11M Cache 2.1GHz 8 Cores 16 Threads)
4 x placas de memória 16GB DDR4-2666 2Rx8 1.2V
2 x SSDs - Intel Enterprise S4510 240GB
4 x Hard Disk de 10TB 3.5" SAS3 12Gb/s, 7200rpm, 256M
1 x Controladora SAS3 12Gb/s – RAID 0, 1, 5, 6, 10, 50, 60
1 x Windows Server 2016 Standard 16 Cores Base License
4x Windows 10 Pro

Deverá ser fornecido também licença de VMware ESXi para o novo servidor e também para o servidor antigo, permitindo que possam ser realizados backups das máquinas virtuais sem que as mesmas precisem ser resetadas.

2.3.4. Infraestrutura de redes

Deverá ser fornecida infraestrutura e equipamentos de rede para o prédio localizado na Rua Jaraguá, 858 contendo:

- Rack de 8Us
- Switch PoE de 24 portas
- Cabeamento de rede para interligação do switch do novo rack ao switch do rack da Rua Jaraguá, 846. Todo cabeamento, GBIC e infraestrutura de necessários deverão ser fornecidos.

2.3.5. CONSOLES DE OPERAÇÃO

2.3.5.1. Fornecimento de sistema de comunicação operacional para atender às necessidades do Centro de Operação e SAMU, composto de consoles de operação e acessórios, instalação, treinamento e outros para perfeito funcionamento da solução, de acordo com os requisitos do Termo de Referência.



2.3.5.2. GERENCIADOR DO CONSOLE

- 2.3.5.2.1. A solução de comunicação ofertada, deverá ser composta por plataforma de gerenciamento de consoles, totalmente compatível às respectivas consoles e Central Telefônica irão compor a solução ofertada.
- 2.3.5.2.2. A solução ofertada deverá ser composta por uma plataforma robusta, nova e completa, que permita a operação em escala de 24x7 de utilização.
- 2.3.5.2.3. A solução ofertada deverá ser composta por plataforma unificada, a ser instalada nas dependências da CONTRATANTE, com duplicidade de todos os hardwares da solução.
- 2.3.5.2.4. Condições do Fornecimento:
 - 2.3.5.2.4.1. O fornecedor deverá ser responsável pela qualidade, operacionalidade e integração dos equipamentos/materiais e serviços ofertados, mesmo que algum material ou serviço não seja fabricado/elaborado pelo proponente titular.

2.3.5.3. CONSOLES DE OPERAÇÃO

Os quantitativos a serem oferecidos estão presentes na tabela abaixo:

Item	Quantidade
Console de operação	10
Gateway de integração de rádio*	10

2.3.5.3.1. Consoles de Operação

- 2.3.5.3.1.1. Cada console deverá possuir 01 (um) monofone com fio com tecla de função PTT, 01 (um) fone de cabeça sem fio, 01 (um) dispositivo viva-voz (alto-falante e microfones integrados) para monitoramento;
- 2.3.5.3.1.2. O console deverá se integrar ao sistema de telefonia OmniPCX Enterprise existente no SAMU e a integração com o console deverá atender às funcionalidades mínimas abaixo:
 - 2.3.5.3.1.2.1. Chamada em espera;
 - 2.3.5.3.1.2.2. Consulta pendular;
 - 2.3.5.3.1.2.3. Atendimento das chamadas em fila com estabelecimento de prioridade;
 - 2.3.5.3.1.2.4. Identificação das chamadas de entrada;
 - 2.3.5.3.1.2.5. Comutação de linhas: o operador deve poder comutar duas linhas externas entre si;
 - 2.3.5.3.1.2.6. Retirar-se da ligação;
 - 2.3.5.3.1.2.7. Separação das linhas em grupos distintos;
 - 2.3.5.3.1.2.8. Consultas;
 - 2.3.5.3.1.2.9. Rediscagem para o último número discado;
 - 2.3.5.3.1.2.10. Conferência em linhas;
 - 2.3.5.3.1.2.11. Conferência com, no mínimo, 60 participantes simultaneamente.
 - 2.3.5.3.1.2.12. Chamadas de grupo;
 - 2.3.5.3.1.2.13. Captura de chamadas;
- 2.3.5.3.1.3. Deverá estar integrado ao PABX através do protocolo RSI e as licenças RSI necessárias para a realização das funcionalidades acima deverão ser acrescidas no PABX.
- 2.3.5.3.1.4. Deverá estar contemplado no fornecimento, qualquer licença, software ou serviço, necessário para seu pleno funcionamento no sistema concentrador de consoles;
- 2.3.5.3.1.5. As consoles deverão possuir montagem padrão VESA;
- 2.3.5.3.1.6. As consoles serão conectadas remotamente através de IP aos sistemas concentradores, sendo necessário o suporte a uso em redes distintas;
- 2.3.5.3.1.7. O equipamento deve funcionar sem o uso de ventoinhas, ou outros métodos de ventilação forçada;
- 2.3.5.3.1.8. Deverá possuir interface de rede 10/100BASE-T;
- 2.3.5.3.1.9. Deverá possuir tela sensível ao toque (TouchScreen) de 15" de alta resolução HD (1920x1080) para acesso as funções especificadas;
- 2.3.5.3.1.10. Deverá ser baseada em software e sistema operacional embarcado, especializado para a função;



- 2.3.5.3.1.11. Suportar funções de comunicação telefônica fixa, móvel e rádio na mesma interface para o operador;
- 2.3.5.3.1.12. Deverá possibilitar o monitoramento de canais de rádio em quaisquer dos dispositivos de áudio (monofone, fone de cabeça ou alto-falante), com configuração por console ou operador;
- 2.3.5.3.1.13. Deverá possibilitar a seleção manual de canais de rádio a serem monitorados, diretamente pela interface da console;
- 2.3.5.3.1.14. Receber eventos de ambiente de automação, informando operador da situação ocorrida e oferecendo ações previamente configuradas;
- 2.3.5.3.1.15. Possibilitar a visualização de eventos dos sistemas de automação, com botões de ações de resposta;
- 2.3.5.3.1.16. Na tela deverão ser representados telefones de emergência, suportando paginação, com total mínimo de 200 (duzentas) telas;
- 2.3.5.3.1.17. Deverá possibilitar a criação de configurações personalizadas para cada área de atendimento (perfil), realizando a troca através da autenticação do operador;
- 2.3.5.3.1.18. Cada console deverá suportar um mínimo de 150 (cento e cinquenta) linhas do tipo hotline para monitoramento e comunicação do centro de operações e outras unidades;
- 2.3.5.3.1.19. Informar através de cores, ao menos 05 (cinco) estados de telefone: disponível, com falha, emergência, tocando e não atendido;
- 2.3.5.3.1.20. Suportar o monitoramento de telefones do tipo analógico, digital e móvel, representando os diferentes tipos através de ícones;
- 2.3.5.3.1.21. Através de toque na tela, possibilitar a iniciar, aceitar e desligar individualmente cada chamada;
- 2.3.5.3.1.22. A console poderá emudecer individualmente cada ramal em conferência, deixando-os em modo somente escuta, assim como controlar seu volume;
- 2.3.5.3.1.23. Possibilitar o aceite automático de chamadas, colocando-as em conferência ativa;
- 2.3.5.3.1.24. A console deverá possuir teclas fixas configuráveis, para chamadas externas, ou interconexão com outros sistemas;
- 2.3.5.3.1.25. Deverá possibilitar a discagem para qualquer número através da console, e adicioná-lo a conferência, através de teclado virtual em tela;
- 2.3.5.3.1.26. Possuir botões representando grupos, que ao ser acionado, disque simultaneamente para os ramais membros do respectivo grupo;
- 2.3.5.3.1.27. Possuir botão de alarme geral, colocar todos os ramais monitorados em conferência automaticamente;
- 2.3.5.3.1.28. Requisitar, opcionalmente, a confirmação do operador antes de realizar uma chamada;
- 2.3.5.3.1.29. Suportar o uso simultâneo de ao menos 4 linhas, para chamadas e monitoramento;
- 2.3.5.3.1.30. Suportar integração com sistemas de ramais móveis, rádio comunicação, e outros para recepção de informação de localização geográfica;
- 2.3.5.3.1.31. Receber alarmes de sistemas externos, através de protocolos SNMP v2c e v3, e WebServices, mostrando alerta com texto na tela da console;
- 2.3.5.3.1.32. Os alertas devem ser categorizados em 03 (três) tipos: Crítico, Aviso e Normal;
- 2.3.5.3.1.33. Deverá possuir arquitetura cliente-servidor, com comunicação via IP;
- 2.3.5.3.1.34. Diferentes consoles poderão monitorar os mesmo ramais ou canais de rádio, sendo a chamada direcionada ao que primeiro atender;
- 2.3.5.3.1.36. Deverá ser possível o espalhamento da operação em diferentes consoles, de modo que uma tenha acesso direto e controle sobre a comunicação da outra;
- 2.3.5.3.2. Gateway de integração de rádio - Consoles de Operação
O gateway será o elemento de interconexão entre os sistemas de rádio existentes no ambiente da CONTRATANTE e o solução de telefonia onde o console de despacho será instalado.



Deverão ser fornecidos gateways de interoperabilidade para integração do sistema de rádio com o sistema de telefonia, com as funcionalidades mínimas abaixo:

- 2.3.5.3.2.1. Hardware dedicado.
- 2.3.5.3.2.2. Placa eletrônica Industrial.
- 2.3.5.3.2.3. Conexão para 2 rádios transceptores.
- 2.3.5.3.2.4. 2 Entradas de porta Ethernet RJ45 10/100/1000Mbps.
- 2.3.5.3.2.5. Possui display frontal OU LEDs para indicação operacional
- 2.3.5.3.2.6. Possibilita troca de canal.
- 2.3.5.3.2.7. Integração de protocolos: P25, NXDN, DMR, TETRA, Analógico.
- 2.3.5.3.3. Serviços de implantação - Consoles de Operação
 - 2.3.5.3.3.1. O processo de instalação deverá contemplar as seguintes etapas:
 - 2.3.5.3.3.1.1. Projeto Executivo, detalhando o escopo de fornecimento e processo de instalação;
 - 2.3.5.3.3.1.2. Implementação do sistema de operação com consoles paralelo aos equipamentos existentes;
 - 2.3.5.3.3.1.3. Execução de plano de testes de aceitação funcionais e de carga;
 - 2.3.5.3.3.1.4. Migração final da operação para o novo sistema;
 - 2.3.5.3.3.1.5. Documentação referente à implantação (AS BUILT), detalhando todas as atividades realizadas durante a implantação do projeto;
 - 2.3.5.3.3.1.5.1. O As Built deve conter todas as informações técnicas referentes a interconexão dos equipamentos, suas configurações, conexões físicas e lógicas, endereçamentos, bem como o laudo dos testes realizados e relatórios de ocorrências identificadas durante a Operação Assistida;
 - 2.3.5.3.3.1.5.2. O sistema deverá ser instalado pela CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade todas as despesas relativas a esta atividade;
 - 2.3.5.3.3.2. A instalação dos Concentradores e das consoles de Operação serão executados em unidade da CONTRATANTE;
 - 2.3.5.3.3.3. A CONTRATANTE irá disponibilizar alimentação AC e conexões de rede entre as áreas de instalação das Consoles de Operação;
 - 2.3.5.3.3.4. A instalação do concentrador será feita no servidor virtualizado que está sendo fornecido nesse edital;
 - 2.3.5.3.3.5. A CONTRATADA será responsável pela instalação, configuração e manutenção dos servidores, ambiente virtualizado e qualquer outro componente necessário, de forma a garantir a total disponibilidade da solução.
 - 2.3.5.3.3.6. Todos os softwares e licenças necessários para a solução serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.4. DA ATUALIZAÇÃO DO SISTEMA DE TELEFONIA E PERIFÉRICOS

2.4.1. Sistema de telefonia

O PABX Call Center deverá ser atualizado de forma a contemplar a última versão disponibilizada pelo fabricante Alcatel-Lucent, R100.1, atualizando o software do sistema e os cartões que se fizerem necessários por questões de compatibilidade, além de renovar o serviço OmniPCX Enterprise SPS (Solution Premier Service) para garantir o suporte de terceiro nível do fabricante ao sistema.

Deverá ser fornecido placa INT-IP3 para aumentar a quantidade de compressores necessários para funcionamento dos novos canais de gravação e demais licenças adicionadas.

O sistema de gerenciamento OmniVista 8770 ser atualizado em sua última versão de modo que seja compatível com o sistema OmniPCX Enterprise também em sua última versão.

2.4.2. Sistema CTI

O sistema CTI, utilizado para o envio do número do chamador do PABX para o sistema de gestão (aplicação ANIALI), deverá ser ampliado para monitorar 200 dispositivos e atualizado para conter novas funcionalidades descritas abaixo:

- 2.4.2.1. Atualmente a integração entre os sistemas ANIALI e o CTI é realizada através de simples protocolo TCP-IP, sendo necessários reinicializações em ambos os servidores com alguma regularidade. Essa integração deverá ser migrada para uma comunicação moderna padrão HTTP REST API.



2.4.2.2. Deverá ser acrescentada nova funcionalidade, permitindo que a mesma API receba eventos do Sistema de Triagem e Despacho que permita: atender as chamadas do terminal do agente e realizar chamadas a partir do telefone do mesmo.

2.4.3. Sistema de Gerenciamento de Desconexão

Deverá ser fornecido sistema de gerenciamento de chamadas que possibilite identificar o motivo de desconexão das chamadas do call center, se foi desligada pelo agente ou pelo chamador.

Esse sistema será instalado no novo servidor a ser fornecido.

2.4.4. Sistema de Gravação

2.4.4.1. Ampliação

O sistema de gravação atual deverá ser ampliado em mais 20 canais de gravação IP. O sistema de telefonia deverá ser ampliado com as licenças DRlink necessários para a comunicação com o gravador e também os compressores necessários para atender aos novos canais. Devem ser substituídos e/ou incluídos todos os módulos de hardware e software para compatibilização do sistema atual com a nova versão, onde estão inclusas também a substituição dos servidores e sistema operacional, mantendo-se de forma transparente a atual integração com o sistema de telefonia, garantindo a gravação de todas as chamadas de entrada destinadas ao serviço 192.

2.4.4.2. O sistema de gravação deverá atender as necessidades mínimas listadas abaixo:

2.4.4.2.1. O sistema de gravação deverá possuir a capacidade de gravar todos os Ramais, sendo possível gravar e armazenar as chamadas durante pelo menos 3 meses online;

2.4.4.2.2. Os arquivos de log deverão guardar a sequência completa de mensagens recebidas pelo sistema. Os logs devem estar detalhados de maneira clara e de fácil entendimento.

2.4.4.2.3. A armazenagem das gravações deverá ser feita em disco rígido para acesso imediato com 2.000 horas mínimas de gravação.

2.4.4.2.4. Utilizar tecnologia de ponta em áudio digital e DSP para fornecer boa qualidade de áudio.

2.4.4.2.5. Permitir backup das gravações em uma das seguintes mídias:

2.4.4.2.6. DVD ou em servidores externos de backup via compartilhamento de diretório.

2.4.4.2.7. Permitir aos usuários autorizados a pesquisar/reproduzir as gravações no disco rígido/mídia de backup através de vários parâmetros:

2.4.4.2.7.1. Operador, Id do Operador, Referência, Data, Hora Nº do Chamador, Duração da chamada, Canal, Nome, Número Discado (como citado acima).

2.4.4.2.7.2. Alarmar de forma audível/visual quando um dos seguintes eventos ocorre:

2.4.4.2.7.3. Disco rígido / discos de backup estiverem quase cheios

2.4.4.2.7.4. Falha no link de comunicação CTI

2.4.4.2.7.5. Inatividade no canal

2.4.4.2.7.6. Detecção de erro na inserção ou retirada da fita/disco

2.4.4.2.8. Permitir ao usuário autorizado emitir relatórios pré-definidos e importar do Sistema quaisquer campos e registros, tais como: Canal, nome do operador, nº discado, duração da chamada, etc., para a elaboração de relatórios que contenham informações sobre atividades, estatísticas das chamadas, utilização de acessos, etc., para gerar relatórios customizáveis. Definir quais relatórios estará disponível no sistema e quais poderão ser customizados.

2.4.4.2.9. Possuir a facilidade “download” que permite ao usuário salvar uma conversação no seu micro PC/Windows, para uma reprodução posterior, sem a necessidade de nova pesquisa, bem como enviar uma conversação via e-mail para outros usuários.

2.4.4.2.10. Possuir criptografia (utilizando algoritmos de criptografia de mercado) que impeçam que as gravações sejam ouvidas ou exportadas por pessoas não autorizadas.

2.4.4.2.11. Permitir diretamente na tela de operação do Sistema, a visualização das seguintes funcionalidades: Status da operação de cada canal, taxa de ocupação do disco rígido e discos backup.

2.4.4.2.12. Possuir módulo de gerenciamento que permita ao administrador do Sistema, nomear usuários, designar senhas de acesso, programar o modo de operação das mídias de armazenamento (backup), programar os



parâmetros para pesquisa de gravação, alterar o ganho dos canais de entrada individualmente, programar os arquivos de alarme, etc.

- 2.4.4.2.13. Permitir monitoração “on-line” dos canais de áudio por usuários devidamente autorizados.
- 2.4.4.2.14. Permitir a reprodução da gravação remotamente via LAN / WAN para até no mínimo 4 canais simultaneamente.
- 2.4.4.2.15. Permitir a seleção do arquivo de gravação na tela do PC do supervisor via LAN / WAN e sua reprodução via placa de som.
- 2.4.4.2.16. Sistema não deverá permitir que a gravação de silêncio entre chamadas consecutivas seja entendida como uma única gravação.
- 2.4.4.2.17. O Sistema de gravação deverá gravar os operadores a partir do seu “login” em qualquer PA.
- 2.4.4.2.18. O sistema deverá possibilitar a gravação nos modos FULL, Seletivo ou Sob Demanda, na mesma plataforma, devendo o supervisor decidir sobre qual método utilizar. Todos os métodos deverão ser suportados pela mesma plataforma de modo que independente do método selecionado não deverá haver troca ou substituição de hardware
- 2.4.4.2.19. Para comunicação com outros sistemas já devem estar preparadas e configuradas para utilização do padrão de rede ethernet 100 Base T e/ou 1000 Base T, utilizando protocolo TCP/IP.
- 2.4.4.2.20. Todas as licenças necessárias para o funcionamento do sistema de Gravação deverão ser fornecidas, inclusive CTI.
- 2.4.4.2.21. O Armazenamento das gravações deverá suportar o período estabelecido pela legislação vigente, (prazo de 5 anos) mesmo após término de contrato, devendo o backup ser efetuado automaticamente para mídia externa semanalmente conforme orientação formalizada pela contratada.

2.5. DA SOLUÇÃO DE APLICATIVO CELULAR E PLATAFORMA DE ATENDIMENTO A SER FORNECIDA

Levando em consideração que o serviço de emergência SAMU-192 recebe um percentual elevado de atendimentos relacionados aos munícipes que possuem doenças crônicas ou temas relacionados a esclarecimentos gerais relacionados a saúde, como por exemplo uso de medicamentos ou dúvidas sobre sintomas, faz-se necessário o fornecimento de um aplicativo que permita a comunicação com o do SAMU sem ocupar recurso do canal de emergência 192.

Para isso será necessário a entrega do aplicativo celular a ser utilizado pelo usuário externo e de um sistema de atendimento multimídia a ser utilizado dentro do SAMU.

- 2.5.1.** O aplicativo celular será disponibilizado para os usuários e deve permitir comunicação digital via diferentes tipos de mídia, com as funcionalidades mínimas descritas abaixo:
 - 2.5.1.1.** Deverá estar disponível para os sistemas operacionais Android e IOS.
 - 2.5.1.2.** Para uma excelente interação dos usuários com o SAMU, é essencial que o aplicativo possua interface gráfica com boa fluidez e praticidade.
 - 2.5.1.3.** Deverá possuir botões de chamada por voz, gravação e envio de áudio, envio de mensagem texto, chamada por vídeo, envio de mensagem por vídeo.
 - 2.5.1.4.** Deverá permitir ao usuário se logar e deslogar para facilitar a identificação do mesmo durante as interações.
- 2.5.2.** O sistema de atendimento e CHATBOT a ser utilizado para atendimento das solicitações deverá suportados os requisitos mínimos listados abaixo:
 - 2.5.2.1.** Deverá possuir uma única árvore neural com inteligência cognitiva para os atendimentos de voz, vídeo e texto e utilizado em todos os canais (Voz, E-mail, Chat, Formulário na Web, Telegram / WhatsApp / Facebook Messenger / SMS;
 - 2.5.2.2.** Ter integração com um ou mais dos principais motores de Inteligência Artificial, IBM;
 - 2.5.2.3.** Ter integração com uma ou mais ferramentas de analytics e gestão de dado, tais como: Botanalytics, Chatbase, Dashbot, RDStation;
 - 2.5.2.4.** Implementar o protocolo LIME (Lightweight Messaging Protocol) para envio de email através dos chatbots;
 - 2.5.2.5.** Para cada sessão de usuário, permitir até 25 mensagens trocadas do bot com o cliente;



- 2.5.2.6.** Permitir 30 atendentes consigam utilizar de forma independente e simultânea, a ferramenta web de atendimento aos chatbots que forem desviados para o atendimento humano (transbordo);
- 2.5.2.7.** Prover configuração fácil e alternância entre as inteligências artificiais disponíveis na ferramenta, caso tenha mais que uma;
- 2.5.2.8.** Prover configuração fácil e a possibilidade de escolha entre os canais de atendimento de um determinado bot, podendo optar por um ou mais canais de forma simultânea;
- 2.5.2.9.** Prover integração por meio de API usando o padrão REST e requisitos de segurança.
- 2.5.2.10.** Registrar que o ChatBox deve mandar 3 contatos para o solicitantes, em caso de inatividade, ao longo de 5 minutos e após 15 minutos deve mandar mensagem de encerramento da chamada.
- 2.5.2.11.** Possuir ferramenta:
 - 2.5.2.11.1. Para construção de bots com fluxos visuais e programação low code;
 - 2.5.2.11.2. Para construção de bots orquestradores com chatbots especialistas;
 - 2.5.2.11.3. Para construção de soluções via SDK ou API HTTP;
 - 2.5.2.11.4. Para controle do número máximo de mensagens que um bot possa receber e enviar num período
 - 2.5.2.11.5. Que impeça ataque hacker que queira extrapolar o número de mensagens enviadas pelos clientes
 - 2.5.2.11.6. Para atendimento humano das conversas de bot que forem desviadas para atendentes (transbordo);
 - 2.5.2.11.7. Para geração de relatórios gerenciais dos atendimentos e de uso dos bots;
 - 2.5.2.11.8. Com canal nativo de comunicação http para diálogo entre chatbots desenvolvidos e clientes
- 2.5.2.12.** Aprendizado da Inteligência Artificial
 - 2.5.2.12.1. Deverá ser permitida a calibragem da tolerância da taxa de assertividade do motor de Inteligência Artificial em relação à intenção do usuário, além de permitir tratativas dentro de faixas customizáveis. Os resultados obtidos das taxas de assertividade deverão ser armazenados para geração de relatórios e calibração. No transbordo para atendimento via chat em tempo real, também deverá ser enviada a identificação do canal pelo qual o cliente acessou o chatbot e eventuais metadados, que direcionem a intenção do usuário.
- 2.5.2.13.** Transbordo para atendimento humano
 - 2.5.2.13.1. A ferramenta deverá fazer o gerenciamento de fila para o atendimento humano
 - 2.5.2.13.2. Fornecer informações que o cliente recebe no momento da fila (tempo estimado de espera, posição dele na fila, etc...)
 - 2.5.2.13.3. Possibilitar configurar o limite de atendimentos simultâneos para cada atendente
 - 2.5.2.13.4. Permitir a criação de grupos de atendentes especialistas em determinados assuntos para que no momento da transferência ao atendimento humano o próprio sistema identifique a intenção do cliente e direcione para o grupo de atendentes correto
 - 2.5.2.13.5. Permitir que um atendente transfira um atendimento para outro atendente
- 2.5.2.14.** Tagueamento de atendimentos no chat
 - 2.5.2.14.1. A plataforma deverá permitir o tagueamento dos atendimentos realizados no chat humano
 - 2.5.2.14.2. Deverá ser possível criar categorias de tags para que o atendente seja obrigado a taguear alguns atendimentos
- 2.5.2.15.** Registro de Atividades (Log)
 - 2.5.2.15.1. O sistema deverá gerar log registrando todas as alterações de configuração bem como o diálogo entre cliente e atendente, inclusive abandono durante atendimento.
 - 2.5.2.15.2. Os registros serão listados na tela em formato de tabela e deverá ser possível pesquisar por palavras, data, códigos de erro/mensagem e fazer a ordenação por coluna.
 - 2.5.2.15.3. Deverá ser possível a impressão e envio por e-mail
- 2.5.2.16.** Relatórios
 - 2.5.2.16.1. Todos os relatórios e dashboards deverão oferecer a opção de exibir o agrupamento de todos os canais, onde o chatbot/chat humano estiverem disponíveis
 - 2.5.2.16.2. Deverá permitir segmentação por canal ou por agrupamento de clientes, com possibilidade de rastreio de logs e eventos de erros para facilitar correções de erro
 - 2.5.2.16.3. Permitir a criação de relatórios customizados
 - 2.5.2.16.4. Os usuários do sistema poderão imprimir/compartilhar relatórios gerenciais referentes aos



atendimentos do chatbot a serem definidos. Dentre eles:

- 2.5.2.16.4.1. atendimentos realizados pelo chatbot dentro de um período determinado
- 2.5.2.16.4.2. Taxa de retenção de cada tipo de assunto:
 - 2.5.2.16.4.2.1. Assuntos mais acessados;
 - 2.5.2.16.4.2.2. Avaliação de atendimento
 - 2.5.2.16.4.2.3. Pesquisas com os usuários
 - 2.5.2.16.4.2.4. SLA de disponibilidade do chatbot por plataforma
 - 2.5.2.16.4.2.5. Índice de abandono

2.5.2.17. Dashboards

- 2.5.2.17.1. Para fins gerenciais, deverão ser disponibilizados dashboards customizáveis ou ambientes onde seja possível construir painéis para acompanhamento em tempo real das atividades tanto do atendimento pelo chatbot, quanto situação de fila e atendimentos por operadores humanos.

2.5.2.18. Exportar / importar conteúdo

- 2.5.2.18.1. A plataforma deverá permitir que todo o conteúdo da base de conhecimento, conversas, treinamento de I.A. e configurações possam ser exportados como uma forma de backup e, da mesma forma, possa importar conteúdo, em formatos padrões de mercado como xml e/ou csv

2.5.2.19. Criação e customização de chatbots

- 2.5.2.19.1. No ambiente de desenvolvimento ou teste dentro da plataforma, deverá existir um local onde seja possível simular em tempo real as conversas, juntamente com um depurador que facilite a localização de pontos de erro no fluxo e um log interativo que permita voltar para um momento específico, com informações detalhadas das interações e o que ocorreu em background (execução de scripts, requisições https, declaração de variáveis, atualizações no perfil do usuário dentro da plataforma e retornos de APIs, dentre outras)
- 2.5.2.19.2. A plataforma deverá dispor da utilização de variáveis globais para transporte de dados dentro de todo o ambiente.

2.5.3. Volumetria

O novo sistema deverá ter adoção gradual e deverá estar dimensionado para atendimento de 150.000 interações por mês.

2.5.4. Do Fornecimento e Implantação

- 2.5.4.1. As licenças deverão ser fornecidas em formato SaaS com prazo para o funcionamento do contrato. O dimensionamento das licenças necessárias deverá observar as funcionalidades solicitadas no edital;
- 2.5.4.2. Deverá ser instalado em uma nuvem externa ao SAMU que deverá ser custeada pela proponente;
- 2.5.4.3. Deverão ser fornecidos 2 Links de internet com dupla abordagem, de operadoras diferentes, com balanceamento de carga para garantir a comunicação dos usuários internos com o servidor na nuvem. A banda de internet fornecida deverá ser o suficiente para atendimento da volumetria necessária;

3. ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRRETIVA

3.1.1. Escopo

O suporte técnico, operação e manutenção preventiva deverão abranger todos os equipamentos, placas, módulos, licenças, energia (GMG, Nobreak, Retificador, Baterias), Gravador, Switches (pertinentes ao sistema), servidores (pertinentes ao sistema), correio de voz, aparelhos IP.

A reposição de peças e equipamentos durante a manutenção, exceto nos casos de vandalismo e/ou, má utilização por parte do usuário, será de responsabilidade da Contratada e obedecerão às escalas de prioridades definidas nos itens deste projeto básico.

A Contratada deverá possuir em seu estoque partes e peças dos equipamentos envolvidos nesse projeto, para que seja substituído os que apresentarem defeitos, até a reposição dos mesmos devidamente consertados ou troca por produto igual ou similar.

Alguns exemplos: Gerador apresentou problema em seu motor: A Contratada deverá fazer a substituição do motor, até o conserto definitivo da peça danificada ou substituição do mesmo de forma a repor o que estava em operação. – Aparelho Telefônico danificado: A Contratada deverá substituir o equipamento até



o conserto definitivo ou substituir o mesmo de forma definitiva para repor ao que estava em operação. Nos casos em que a Contratada constatar que houve vandalismo e/ou má utilização por parte do usuário, ela deverá providenciar um Laudo Técnico, onde registrará o problema apontado e a causa.

3.1.2. Dos Profissionais

3.1.2.1. Técnico Residente

A Contratada deverá manter no local de instalação, técnico residente com capacidade técnica e conhecimento em todos os equipamentos, bem como na logística que compõem o sistema e subsistemas citado neste projeto básico;

3.1.2.1.1. O atendimento do técnico residente será executado ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

3.1.2.2. Coordenador Técnico

A Contratada deverá manter no local de instalação, coordenador técnico residente onde além da capacidade técnica e conhecimento em todos os equipamentos, bem como na logística que compõem o sistema e subsistemas citado neste projeto básico, deverá ainda coordenar e responsabilizar-se pelos trabalhos dos técnicos residente.

3.1.2.2.1. A coordenação técnica será realizada de segunda a sexta-feira, exceto feriados, em horário comercial, respeitando-se o mínimo de 1 (hum) contratado na função no período destacado.

3.1.3. DA ABERTURA DE CHAMADOS – HELP DESK

Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá manter um canal de comunicação por via telefônica, ou seja, uma central de atendimento do tipo help-desk, para abertura de chamados e para esclarecimento de dúvidas, bem como disponibilizar abertura de chamados por meio eletrônico, através de correio eletrônico (e-mail) e acesso a página web (internet) ao sistema de help-desk.

O horário de funcionamento do Help Desk deverá ser na modalidade 24x7x365.

3.1.4. DO HISTÓRICO DE CHAMADOS

A Contratada deverá manter um histórico atualizado com o registro de todos os chamados e ordens de serviço geradas, de forma que durante o período contratado a Contratante possa obter informações como: data, horário, nome do solicitante, técnico que atendeu ao chamado, classificação de prioridade, demais informações relevantes sobre a ocorrência, tais como: uma descrição resumida do defeito e/ou correção, causa apontada e a ação tomada pelos técnicos da Contratada. Horário do início e término do atendimento e o prazo de restabelecimento operacional.

3.1.5. DO SUPORTE DE ATENDIMENTO DE TI

3.1.5.1. Suporte de Primeiro Nível

O atendimento de primeiro nível será prestado pelo técnico residente, o qual deverá ter acesso a todos os subsistemas, e deverá prestar atendimento aos usuários e transmitir informações necessárias à Contratada buscando a resolução do chamado.

3.1.5.2. Suporte de Segundo Nível

Caso o atendimento em primeiro nível não seja suficiente para a resolução dos problemas pertinentes aos subsistemas listados, os técnicos residentes deverão reportar-se ao coordenador técnico local o qual ficará incumbido de escalar o segundo nível certificado da Contratada, buscando a resolução do problema.

3.1.5.3. Suporte de Terceiro Nível

Caso o suporte de segundo nível não seja suficiente para a resolução do problema apresentado, a Contratada através dos técnicos certificados deverá ter acesso ao suporte de terceiro nível, podendo escalar a todos os fornecedores/fabricantes dos subsistemas, podendo inclusive ter intervenção remota nos subsistemas através de meios que deverão ser estabelecidos, configurados e fornecidos previamente pela licitante.

Em todos os níveis de atendimento o suporte deverá ser prestado por profissionais capacitados, com conhecimento técnico dos subsistemas contratados.

Em todos os casos, caberá sempre a equipe técnica da Contratada ou da empresa por ela autorizada a



responsabilidade de identificar os componentes de hardware ou software e corrigir a falha reportada.

3.1.6. DOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO DE TI

As falhas são classificadas de acordo com sua gravidade é dividida em três níveis de prioridade conforme abaixo:

3.1.6.1. Prioridade 1 – Alta gravidade

Urgente Condição de perda ou paralisação total do sistema que represente uma emergência.

Falha grave que acomete algum subsistema, causando atrasos indefinidos para operacionalização dos recursos ou funcionalidades. Casos em que sejam atingidos recursos vitais dos subsistemas e que comprometam o estabelecimento das comunicações telefônicas.

Pane completa ou casos em que algum equipamento periférico ou central principal apresentar funcionamento anormal e falha repetidamente após tentativas de reinicialização.

Falha grave que afete seriamente o funcionamento do sistema de energia de algum Equipamento periférico ou da central telefônica.

3.1.6.2. Prioridade 2 – Média Gravidade

O problema causa a perda de alguma funcionalidade não-vital, sendo que as operações possam continuar ainda que de modo restrito.

Queda de desempenho do sistema ou solução. Perda do controle do sistema, que é mantido pela solução de redundância, caso exista. O problema restringe a disponibilidade do sistema ou da solução.

3.1.6.3. Prioridade 3 – Baixa Gravidade

Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais. Perda menor de alguma funcionalidade não-vital, constituindo apenas uma inconveniência. Falha ou comportamento anormal irrelevante que de modo algum impede a operação do sistema. Problema pontual, não afeta seriamente a operação do sistema. Enquadramos nesta classificação as falhas e defeitos aparelhos digitais, estações de trabalho (P.As), aparelhos analógicos, aparelhos IP's, defeitos pontuais em circuitos ou placas de ramais e demais falhas em recursos não vitais do sistema tais como o Correio de Voz, atendimento automático, o sistema de geração de bilhetes – CDR e outros que não afetem seriamente a operação do sistema.

3.1.7. DOS PRAZOS PARA RESTABELECIMENTO OPERACIONAL DOS EQUIPAMENTOS

A Contratada deverá cumprir os Prazos de Restabelecimento Operacional indicados abaixo, a contar do horário de abertura do chamado pelo SAMU (192).

Fica definido como Prazo de Restabelecimento Operacional, como sendo o prazo para restabelecimento pleno das condições operacionais normais do sistema, funcionalidade ou componente cuja falha foi observada.

No caso específico dos softwares, o prazo para correção completa ou para que seja aplicada uma solução de contorno que permita a continuidade da operação do sistema ou funcionalidade afetada.

O prazo de restabelecimento operacional, não deve ser confundido em hipótese alguma com o tempo de resposta da Contratada ao chamado, que, espera-se seja o mais breve possível, de modo a garantir o cumprimento do prazo de restabelecimento requerido em cada situação.

3.1.7.1. Prioridade 1 – Alta gravidade

Prazo de restabelecimento para esse caso é de até 03 (três) horas.

3.1.7.2. Prioridade 2 – Média Gravidade

Prazo de restabelecimento para esse caso é de até 12 (doze) horas

3.1.7.3. Prioridade 3 – Baixa Gravidade

Prazo de restabelecimento para esse caso é de até 48 (quarenta e oito) horas

3.1.8. Prazos para restabelecimento operacional definitivo

Não obstante os prazos máximos de restabelecimento operacional acima especificado espera-se que os problemas apresentados sejam sanados com a maior brevidade possível, de modo que seja garantida a disponibilidade do sistema, dentro dos parâmetros estabelecidos para esse tipo de solução.

Entretanto em todos os casos a solução definitiva para a resolução do problema apresentado não poderá



ultrapassar o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da abertura do chamado.

3.1.9. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E PAGAMENTO

A medição dos serviços de suporte será realizada mensalmente, devendo ser entregue, ao Contratante, relatório com apontamentos completos, preferencialmente até o 5º dia útil do mês subsequente aos serviços prestados.

Esses relatórios deverão constar folha de ponto dos técnicos residentes que a Contratada deverá manter em regime de 24x7x365 na Central de Operações/SAMU- 192.

Para consistência do relatório mensal aos níveis de atendimento previstos neste termo será utilizado sistema web para controle de chamados diários, que serão classificados em conjunto entre a Contratante e Contratada considerando as categorias de funções e níveis de criticidade, respeitando tempo de início de atendimento e tempo para definição da solução definitiva conforme previsto neste Termo.

O tempo de indisponibilidade será então a soma de cada tempo excedido de início de atendimento e definição da solução definitiva.

Critério/Prioridade	Abertura de Chamado	Prazo máximo de Restabelecimento
1 - Alto	Imediato	Até 3 horas
2 - Médio	Imediato	Até 12 horas
3 - Baixo	Imediato	Até 48 horas

Para cada chamado, temos as seguintes definições de tempo de atendimento: TCI = tempo de comunicação do incidente

TDS = tempo de definição da solução

TAR = tempo de atraso na solução do restabelecimento

Respectivo relatório deverá ter identificado o responsável técnico da Contratante e se tornará o documento que autoriza o faturamento dos serviços mensalmente com vencimento todo dia 30 do mês subsequente à medição desses serviços.

IMPORTANTE: Na falta do técnico residente, a Contratada deverá enviar outro técnico no prazo máximo de até 04(quatro) horas, a contar do recebimento do chamado da Contratante.

3.1.10. DA MEDIÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Todas as intervenções da Contratada nos equipamentos, materiais e instalações, durante o período de contratação, deverão ser supervisionadas pela Contratante e documentadas através de relatórios a serem enviados mensalmente, discriminando data e tipo da intervenção, local, equipamento, defeito constatado e ações executadas.

A Contratada deverá elaborar procedimentos de testes de aceitação dos serviços para comprovar o atendimento às especificações técnicas dos equipamentos integrantes do Sistema e seus Subsistemas.

3.1.11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada compromete-se a assumir e desempenhar adequadamente todas as atribuições inerentes ao objeto deste Termo a fim de manter em operação todo Sistema de Telefonia 192 da Central de operações e central administrativa do SAMU.

A Contratada obriga-se a substituir qualquer um de seus empregados, num prazo máximo de 10 (Dez) dias, sempre que a Contratante assim solicitar.

A Contratada deverá evitar a circulação desnecessária de seu pessoal fora das áreas que lhes forem destinadas e deverá assegurar seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho e supervisioná-



los na prevenção dos mesmos, respeitando as normas de segurança e higiene do trabalho.

A Contratada responsabiliza-se por todos os encargos e despesas decorrentes da alimentação de seus empregados envolvidos na realização do contrato.

A Contratada deverá manter completo o quadro de pessoal diariamente, considerando folgas, férias, licenças médicas e greves.

A Contratada deverá fornecer relação da equipe técnica/administrativa necessária para atendimento à Contratante.

A Contratada é obrigada a fornecer todos os equipamentos, materiais e insumos para o cumprimento do objeto do contrato.

A Contratada responderá por eventuais danos causados pelas ações ou omissões de seus funcionários à Contratante ou terceiros, devendo indenizar os prejuízos ocasionados pelos seus prepostos, quando devidamente comprovados, eventuais extravios de objetos, equipamentos, máquinas, materiais, etc., pertencentes ao patrimônio da Contratante.

A Contratada ficará responsável pela idoneidade moral e técnica dos seus colaboradores, respondendo por todo e quaisquer danos ou falhas que os mesmos venham a ocasionar no desempenho de suas funções, reservando-se a Contratante o direito de exigir a apresentação de atestados de antecedentes criminais e de boa conduta.

A Contratada não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente os direitos e obrigações do contrato a terceiros sem prévia autorização da Contratante sob pena da imediata rescisão do contrato e demais sanções aplicáveis ao caso determinadas pela Lei Municipal nº 13.278/02 e a Lei Federal nº 8666/93.

3.1.12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A Contratante deverá entregar à Contratada, quando do início de vigência do contrato, áreas, equipamentos, utensílios e instalações gerais e especiais existentes, da Contratante, e necessários à execução dos serviços objeto do contrato.

A Contratante deverá nomear um Gestor e um Supervisor que terão senhas para aberturas centralizadas de chamados de atendimento técnico via Help-Desk e técnicos residentes da Contratada.

A Contratante deverá notificar à Contratada, por escrito, sobre defeitos, irregularidades ou falhas constatadas na execução do contrato, fixando prazo para as devidas correções.

3.2. DA MEDIÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

3.2.1. No último dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá efetuar a apuração dos serviços executados no respectivo mês, e, considerando os recursos contratados elaborar o correspondente relatório contendo os Agentes de Atendimento alocados, descrevendo dias e horários;

3.2.2. Para efeito de pagamento, as medições deverão ser realizadas com o seguinte procedimento:

3.2.2.1. No primeiro dia útil subsequente ao mês que os serviços foram prestados, a CONTRATADA deverá entregar o relatório contendo os quantitativos mensais a serem pagos;

3.2.2.2. Na hipótese de glosas e/ou incorreções de quantitativos e/ou valores, o CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a retificação do relatório, objetivando a emissão da Nota Fiscal Fatura;

3.2.2.3. Serão considerados somente os serviços efetivamente realizados e apurados da seguinte forma:

3.2.2.3.1. A medição dos serviços do presente contrato será realizada mensalmente, devendo ser entregue, ao Contratante, relatório com apontamentos completos, preferencialmente até o 5º dia útil do mês subsequente aos serviços prestados.

Esses relatórios deverão constar folha de ponto dos técnicos residentes que a Contratada deverá manter em regime de 24x7x365 na Central de Operações/SAMU-192.

Para consistência do relatório mensal aos níveis de atendimento previstos neste termo será utilizado sistema web para controle de chamados diários, que serão classificados em conjunto entre a Contratante e Contratada considerando as categorias de funções e níveis de criticidade, respeitando tempo de início de atendimento e tempo para definição da solução definitiva conforme previsto neste Termo.



O tempo de indisponibilidade será então a soma de cada tempo excedido de início de atendimento e definição da solução definitiva.

Critério/Prioridade	Abertura de Chamado	Prazo máximo de Restabelecimento
1 - Alto	Imediato	Até 3 horas
2 - Médio	Imediato	Até 12 horas
3 - Baixo	Imediato	Até 48 horas

Para cada chamado, temos as seguintes definições de tempo de atendimento:

TCI = tempo de comunicação do incidente

TDS = tempo de definição da solução

TAR = tempo de atraso na solução do restabelecimento

Respectivo relatório deverá ter identificado o responsável técnico da Contratante e se tornará o documento que autoriza o faturamento dos serviços mensalmente com vencimento todo dia 30 do mês subsequente à medição desses serviços.

A aplicação dos descontos indicados no item imediatamente acima não prejudica a aplicação de sanções à CONTRATADA, em razão da não execução dos serviços;

- 3.2.2.4.** O fiscal do contrato deverá apresentar os relatórios que comprovem a eficiência nos atendimentos telefônicos ou outros meios eletrônicos disponibilizados e emitidos pelo sistema existente na Central de Operações do SAMU e o relatório de conformidade nos padrões de qualidade que atestará a realização da prestação dos serviços contratados;
- 3.2.2.5.** Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando a CONTRATADA, no prazo de 3 (três) dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado, e, autorizando a emissão da correspondente Nota Fiscal Fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados;
- 3.2.2.6.** As Notas Fiscais Faturas deverão ser emitidas pela CONTRATADA contra o CONTRATANTE e apresentadas no endereço indicado, situado na Rua JARAGUÁ, nº 836, São Paulo, Capital;
- 3.2.2.7.** Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades executadas ao CONTRATANTE, o qual se limitará a fornecer à CONTRATADA as corretas informações dos serviços a serem executados;
- 3.2.2.8.** A CONTRATADA se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela CONTRATADA na composição das equipes locais e de seu Supervisor deverá ser comunicada a CONTRATANTE com antecedência de 72 (setenta e duas) horas, para confecção de crachá e cadastro;
- 3.2.2.9.** Caso a CONTRATADA precise substituir um profissional alocado, deverá informar ao CONTRATANTE; com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para que o novo profissional possa inteirar-se dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados;
- 3.2.2.10.** Os níveis de serviços a serem observados pela CONTRATADA estão definidos no item 5 deste documento;
- 3.2.2.11.** A CONTRATANTE por intermédio de seus funcionários ou prepostos se reserva ao direito de efetuar inspeção de qualidade, em qualquer tempo, nos serviços realizados pela empresa CONTRATADA;



- 3.2.2.12.** A CONTRATADA deverá indicar um gestor do contrato que se constituirá em elo com o fiscal do ajuste e terá, além das responsabilidades anteriormente descritas, as seguintes atribuições adicionais:
- 3.2.2.12.1. Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA que prestam serviço nas dependências da CONTRATANTE;
- 3.2.2.12.2. Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da CONTRATANTE responsáveis pelos serviços;
- 3.2.2.12.3. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o definido no item 5 e seus subitens
- 3.2.2.12.4. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- 3.2.2.12.5. Representa o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais internamente na CONTRATANTE;
- 3.2.2.12.6. Gerenciar conflitos no cliente atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o cliente e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
- 3.2.2.12.7. Gerar relatórios mensais de análise gerencial a ser definido com a CONTRATANTE;
- 3.2.2.13.** Na fase de implantação dos serviços, a CONTRATANTE deverá realizar a integração da equipe alocada no contrato, para fornecer conhecimento sobre o sistema de atendimento, recursos tecnológicos da Central, serviços a serem executados e procedimentos existentes.
- 3.2.2.14.** Conversar com voz em volume/tom adequado, calma, uniforme, segura e clara, de forma a propiciar o correto entendimento do interlocutor, quanto as perguntas, respostas, instruções e etc;
- 3.2.2.15.** Atenção e preocupação com o interlocutor, de forma que a pessoa ao telefone tenha certeza de que está falando com alguém que se importa com ele;

4. DO PRAZO CONTRATUAL

- 4.1. 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;
- 4.2. 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.
- 4.3. A prorrogação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade, para a SMS, das condições e dos preços contratados.
- 4.4. O prazo para que a CONTRATADA inicie a prestação de serviço na sua integralidade será de no máximo de 30 dias a partir da assinatura do contrato.
- 4.5. A CONTRATANTE, no interesse público, é assegurada do direito de exigir que a CONTRATADA prossiga na execução do contrato, nas mesmas condições até então estabelecidas, pelo período de até 90 (noventa) dias, após a data de seu vencimento, para conclusão de nova licitação, a fim de que não haja solução de continuidade dos serviços.

5. DA DOCUMENTAÇÃO

Para garantia da qualidade dos serviços que serão providos com base neste projeto básico, a licitante interessada em participar do certame deverá ser OBRIGATORIAMENTE REVENDA AUTORIZADA E CERTIFICADA do Fabricante do Equipamento PABX/CALL-CENTER Alcatel-Lucent devendo apresentar os seguintes documentos:

- 5.1. Carta do fabricante do equipamento PABX/CALL-CENTER, mencionando número do respectivo certame e reconhecendo a empresa como REVENDA AUTORIZADA, fornecedora e prestadora de serviços de seus produtos fabricados.
- 5.2. Os seguintes certificados profissionais emitidos pelo Fabricante do equipamento de PABX:
- ACFE – Alcatel Certified Field Expert.
 - ACSE – Alcatel Certified System Engineer.
- 5.3. Atestado de capacidade técnica de empresa pública ou privada demonstrando ter fornecido equipamentos e serviços semelhantes ao do objeto deste termo;



- 5.4. Registro da Empresa no CREA-SP contendo dados do Engenheiro Responsável Tecnicamente pela Empresa;
- 5.5. Possuir Engenheiro responsável com registro no CREA-SP e que detenha acervo técnico, sobre atestado de capacidade técnica em nome da Licitante, de fornecimento de produtos e serviços similares ao objeto desta contratação;
- 5.6. Possuir Capital Social ou Patrimônio Líquido igual ou superior a 20% do valor total previsto por ano;
- 5.7. Atestado de Vistoria Técnica Obrigatória.

6. DAS SANÇÕES

Além das sanções previstas na Lei Federal nº 14.133/21, demais normas pertinentes e cláusulas do presente Termo de referência, o descumprimento de qualquer das obrigações assumidas neste Contrato importará na aplicação das seguintes penalidades:

- 6.1. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;
 - 6.1.1. Multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, pelo retardamento na execução dos serviços até o 5º dia de atraso, a partir do qual estará caracterizada a inexecução total ou parcial do ajuste, com as consequências daí advindas;
 - 6.1.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato
 - 6.1.3. Multa de 1% (um por cento) sobre o preço mensal do contrato, pelo descumprimento de qualquer outra cláusula, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual;
 - 6.1.4. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA.
 - 6.1.5. Pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 (cinco) anos, em razão da gravidade das infrações cometidas.
- 6.2. O licitante que ensejar o retardamento da execução do certame, deixar de entregar documentação exigida neste Edital ou apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta/lance, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, estará sujeito à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total estimado da contratação, sem prejuízo da aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos termos da legislação vigente.
- 6.3. A recusa injustificada, ou cuja justificativa não seja aceita pela Administração, em assinar o Termo de Contrato ou retirar a respectiva nota de empenho ou a respectiva ordem de fornecimento, no prazo estipulado pela Administração, sujeitará o respectivo licitante à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da proposta, sem prejuízo da aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02;
- 6.4. Incidirá na mesma pena prevista no subitem 12.3 o licitante que estiver impedido de firmar o Contrato pela não apresentação dos documentos necessários para tanto.
- 6.5. O atraso na assinatura do Termo de Contrato ou na retirada da Nota de Empenho sujeitará o respectivo licitante à multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor do ajuste, até o décimo dia de atraso, após o qual será considerada a recusa injustificada previsto no subitem 13.3;
- 6.6. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras.
- 6.7. No caso de aplicação de eventuais penalidades será observado o procedimento previsto na Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/2022 e do TÍTULO IV, capítulo I da Lei Federal 14.133/21.
- 6.8. O prazo para pagamento de eventuais multas será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do infrator. Caso seja possível, os valores serão descontados do pagamento a que tiver direito ao Termo de Contrato.
- 6.9. O prazo para pagamento de multas será de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação da CONTRATADA, sendo possível, a critério da CONTRATANTE, o desconto das respectivas importâncias do valor eventualmente devido à CONTRATADA.
- 6.10. O não pagamento de multas no prazo previsto ensejará a inscrição do respectivo débito no CADIN e no Sistema Municipal da Dívida Ativa, bem como o ajuizamento do competente processo de execução fiscal.

7. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 7.1. A CONTRATADA obriga-se a:



- 7.1.1. A Contratada compromete-se a assumir e desempenhar adequadamente todas as atribuições inerentes ao objeto deste Termo a fim de manter em operação todo Sistema de Telefonia 192 da Central de operações e central administrativa do SAMU.
 - 7.1.2. A Contratada obriga-se a substituir qualquer um de seus empregados, num prazo máximo de 10 (Dez) dias, sempre que a Contratante assim solicitar.
 - 7.1.3. A Contratada deverá evitar a circulação desnecessária de seu pessoal fora das áreas que lhes forem destinadas e deverá assegurar seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho e supervisioná-los na prevenção dos mesmos, respeitando as normas de segurança e higiene do trabalho.
 - 7.1.4. A Contratada responsabiliza-se por todos os encargos e despesas decorrentes da alimentação de seus empregados envolvidos na realização do contrato.
 - 7.1.5. A Contratada deverá manter completo o quadro de pessoal diariamente, considerando folgas, férias, licenças médicas e greves.
 - 7.1.6. A Contratada deverá fornecer relação da equipe técnica/administrativa necessária para atendimento à Contratante.
 - 7.1.7. A Contratada é obrigada a fornecer todos os equipamentos, materiais e insumos para o cumprimento do objeto do contrato.
 - 7.1.8. A Contratada responderá por eventuais danos causados pelas ações ou omissões de seus funcionários à Contratante ou terceiros, devendo indenizar os prejuízos ocasionados pelos seus prepostos, quando devidamente comprovados, eventuais extravios de objetos, equipamentos, máquinas, materiais, etc., pertencentes ao patrimônio da Contratante.
 - 7.1.9. A Contratada ficará responsável pela idoneidade moral e técnica dos seus colaboradores, respondendo por todo e quaisquer danos ou falhas que os mesmos venham a ocasionar no desempenho de suas funções, reservando-se a Contratante o direito de exigir a apresentação de atestados de antecedentes criminais e de boa conduta.
 - 7.1.10. A Contratada não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente os direitos e obrigações do contrato à terceiros sem prévia autorização da Contratante sob pena da imediata rescisão do contrato e demais sanções aplicáveis ao caso determinadas pela Lei Municipal nº 13.278/02 e a Lei Federal nº 8666/93.
- 7.2. A CONTRATANTE obriga-se a:
- 7.2.1. A Contratante deverá entregar à Contratada, quando do início de vigência do contrato, áreas, equipamentos, utensílios e instalações gerais e especiais existentes, da Contratante, e necessários à execução dos serviços objeto do contrato.
 - 7.2.2. A Contratante deverá nomear um Gestor e um Supervisor que terão senhas para aberturas centralizadas de chamados de atendimento técnico via Help-Desk e técnicos residentes da Contratada.
 - 7.2.3. A Contratante deverá notificar à Contratada, por escrito, sobre defeitos, irregularidades ou falhas constatadas na execução do contrato, fixando prazo para as devidas correções.

8. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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 dos “atestes de conformidade” emitidos pelas Unidades, das certidões comprobatórias de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária bem como da documentação exigida pela lei 14.133/21;

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; 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.

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



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. 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, 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. 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.

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.

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.

9. INTEGRAÇÃO/INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS

- 9.1. O sistema deve possibilitar a interoperabilidade (troca de dados) com outras soluções definidas pela CONTRATANTE.
- 9.2. Para garantir as integrações, espera-se que as características de interoperabilidade dos sistemas ofertados pela CONTRATADA incluam os seguintes pontos:
 - 9.2.1. Serem capazes de realizar consultas e alterações bidirecionais;
 - 9.2.2. 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.
 - 9.2.3. Terem suporte aos padrões básicos de API's e Web Services, incluindo XML.
- 9.3. 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.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA

“DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS”

Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

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 complexidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

10. Sistema

- 10.1. Desenvolvimento Áreas afetadas:
 - Sistemas (versão Mobile e Web);
 - Serviços de integração
 - Painéis de BI



10.2. Estimativa de execução de tarefas

Para as demandas de desenvolvimento de novos módulos, painéis ou implementação de melhorias, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar para a área de tecnologia da secretária o planejamento com a estimativa para execução da tarefa (Estimativa de horas/valor).

10.3. Desenvolvimento de novos módulos, serviços ou implementação de sistema

Entregáveis da estimativa:

- Horas para documentação de negócio;
- Horas para documentação técnicas
- Horas para arquitetura do sistema
- Horas de desenvolvimento de banco
- Horas de desenvolvimento/Codificação
- Horas de testes de qualidade

Complexidade	Prazo para entrega da estimativa	Prazo máximo para entrega da melhoria	Percentual de desconto por descumprimento	Identificação de bugs/ajustes no ambiente de homologação da demanda entregue	Identificação de bugs/ajustes no ambiente de produção.
1. Alta	Em até 2 dias uteis.	Até 45 dias, após aprovado o planejamento	10% sobre o valor mensal do item afetado	Correção sem custo adicional na demanda, com devolução do item corrigido em até 5 dias.	Efetuar correção, sob o valor de 50%, com devolução do item corrigido em até 5 dias.
2. Média	Em até 2 dias uteis.	Até 20 dias, aprovado o planejamento.	15% sobre o valor mensal do item afetado	Correção sem custo adicional na demanda, com devolução do item corrigido em até 3 dias.	Efetuar correção, sob o valor de 50%, com devolução do item corrigido em até 3 dias.
3. Baixa	Em até 2 dias uteis.	Até 7 dias, após aprovado o planejamento.	20% sobre o valor mensal do item afetado	Correção sem custo adicional na demanda, com devolução do item corrigido em até 2 dias.	Efetuar correção, sob o valor de 50%, com devolução do item corrigido em até 2 dias.

11. TRANSFERENCIA DE CONHECIMENTO

- 11.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:
- 11.2. A CONTRATADA deverá entregar um Relatório para este fim, contendo descrição de todas as ferramentas, ajustes e incrementos criados, com passo a passo da operação ou solução a ser entregue 45 dias antes do fim da vigência contratual;
- 11.3. A CONTRATANTE deverá apreciar o relatório, executar as rotinas descritas no mesmo, e validar as ferramentas, ajustes e incrementos criados;
- 11.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todas as ferramentas, ajustes e incrementos criados em servidor da Secretaria Municipal da Saúde;
- 11.5. Sempre que necessário, representantes técnicos da CONTRATADA poderão ser convocados pela CONTRATANTE para participarem de reuniões com a finalidade de prestar informações sobre o funcionamento das ferramentas, bem como a rotina do serviço que tem sido prestado;
- 11.6. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado no modelo de gestão do contrato deste documento.
- 11.7. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para a CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a CONTRATANTE ou a seu designado.
- 11.8. A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE;
- 11.9. A SMS tem o objetivo de iniciar a transição dos serviços, a partir da assinatura do contrato e a composição da equipe de recursos humanos em plena operação não deve exceder o período de três meses, podendo haver penalidades;
- 11.10. É esperado que a CONTRATADA apresente em sua proposta um plano detalhado de transição com a visão geral do processo de prestação, baseado na linha do tempo, evidenciando a adequação do quadro de recursos humanos nas plataformas constantes neste Termo;
- 11.11. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pela CONTRATANTE (ou empresa por ela designada). O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE;
- 11.12. A transição assegura que a entrada de um novo serviço ou de um serviço modificado ocorra de forma planejada e controlada. Assegura que tanto as Áreas de Negócio impactadas, quanto a área de produção estejam preparadas para implantar e operar o novo serviço com segurança e sem perda de atenção em saúde à população;

- 11.13. É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual;
- 11.14. A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviço demandadas pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o plano de transição contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato;
- 11.15. As atividades de transição e finalização do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pela CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras;
- 11.16. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE;
- 11.17. A CONTRATADA deverá, ainda, entregar no Relatório Final contendo descrição detalhada de todas as rotinas, papéis desempenhados pelos recursos humanos, ferramentas, ajustes e incrementos criados ao longo da prestação de serviço, antes do término do contrato;

12. DA VISTORIA

- 12.1. Como condição de participação na presente licitação, a empresa interessada, para exata caracterização da área objeto do certame, deverá proceder vistoria prévia no SAMU 192 na rua Jaraguá, 836, Bom Retiro, até 3 (três) dias úteis antes da data prevista do pregão, data e horário junto à SAMU 192, tel.: 3397-5320, de segunda à sexta-feira, 09:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.
- 12.2. As interessadas não poderão, após a realização da vistoria, declarar qualquer desconhecimento como elemento impeditivo da formulação da proposta ou do cumprimento do contrato, devendo apresentar por ocasião da licitação juntamente com a proposta, sob pena de desclassificação.

13. LGPD

Conforme determinado pelos artigos 7º, III e 23, da Lei 13.709/2018 (LGPD), o tratamento de dados pessoais neste certame decorre de disposição legal e é necessário à contratação, em cumprimento à Lei Federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais), ao Regulamento Interno de Licitações e Contratos – RILC da SPTrans e demais legislações pertinentes.

Com isso, a signatária declara ter ciência da publicidade e transparência a que se submetem todos os processos licitatórios, conforme reza o artigo 37 da Constituição, e que, portanto, a íntegra da documentação fornecida pela declarante será livremente acessível pelo público, incluindo-se os dados de pessoas naturais eventualmente constantes da documentação apresentada.

A signatária declara, ainda, assumir integral responsabilidade pela adoção de todas as cautelas cabíveis para o tratamento adequado dos dados pessoais que vierem a ser apresentados no processo incluindo-se a obtenção do consentimento pelos respectivos titulares para o tratamento no âmbito da licitação com sua consequente publicidade.

A signatária declara, por fim, observar toda a legislação aplicável a tal tratamento, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei Federal nº 13.709/2018, além das normas e regulamentos adotados pelas competentes autoridades de proteção de dados, notadamente, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 14.1. Deverão ser apresentadas planilhas de formação de custos, especificando todos os custos relacionados com o serviço, inclusive alimentação, uniforme, treinamento, transporte e todos os demais custos diretos e indiretos relacionados à contratação na assinatura do contrato;
- 14.2. Os proponentes deverão apresentar as propostas em PAPEL TIMBRADO, contendo os seguintes dados:
- 14.3. Validade da proposta: 90 (noventa) dias.
- 14.4. O proponente que apresentar menor preço deverá ter atualizado para apresentação quando solicitado pela CONTRATANTE os documentos mencionados no item 18 do Termo de Referência.
- 14.5. A empresa proponente deverá estar CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO e ter conta no BANCO DO BRASIL, informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.

ANEXO I
MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA.

ITEM 1 – Prestação de Serviço para Atendimento na Central de Regulação do SAMU

Proposta de preços por função e posto de atendimento.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	VALOR MENSAL R\$
Serviço de Atualização SW e fornecimento de Suporte Técnico Mensal de Manutenção Preventiva e Corretiva para o Sistema de Telefonia PABX Call Center e aparelhos IPs, bem como partes e peças aos equipamentos periféricos que estão interligados ao mesmo.	
1- Núcleo de Rede (Switches, Firewalls, Roteadores).	
2- Gravador IP.	
3- Energia (Grupo Motor Gerador, Nobreak e baterias).	
4- Aplicativo e solução de atendimento digital e chatbot.	
VALOR TOTAL MENSAL	

São Paulo, de de 2025.

.....

Assinatura do Responsável

Declaramos que, nos valores apresentados acima, estão inclusos todos os tributos, custos, insumos, uniformes, treinamentos e demais encargos que incidam sobre os serviços prestados, incluindo os benefícios discriminados na Convenção Coletiva indicada e no Termo de Referência.

Declaramos ainda que estamos de acordo com todas as exigências constantes no Termo de Referência

Os proponentes deverão apresentar as propostas em PAPEL TIMBRADO, contendo os seguintes dados:

- Validade da proposta: 90 (noventa) dias.

A empresa proponente deverá estar CADASTRADA COMO FORNECEDOR DA PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO e ter conta no BANCO DO BRASIL, informando na proposta a agência e nº da conta corrente no referido banco.

A empresa deverá apresentar juntamente com a proposta o ANEXO II – Planilha de Custos

A empresa de menor preço, quando solicitado, deverá entregar a documentação atualizada mencionada no item 20 do Termo de Referência.

ANEXO II

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX/2025/SMS.G

PROCESSO nº

OBJETO: Constitui objeto dessa licitação a contratação de empresa especializada em tecnologia e serviços de Contact Center para Central de Regulação de Urgências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192 São Paulo), incluindo:

A atualização e ampliação na CENTRAL DE TELEFONIA CALL CENTER DO SAMU-192 do Município de São Paulo. A Contratada será responsável pela atualização para a última versão utilizada no mercado do Sistema de Telefonia e Call-Center, modelo OmniPCX Enterprise bem como do Sistema de Gerenciamento modelo OmniVista, ambos de fabricação Alcatel-Lucent, além ampliar e atualizar o sistema de gravação IP;

O fornecimento de aplicativo celular para atendimento digital de pacientes de doenças crônicas e profissionais da área da saúde do município de São Paulo;

O fornecimento de serviços de suporte e manutenção técnica preventiva e corretiva, bem como partes e peças aos equipamentos periféricos que fazem parte desse Sistema tais como Núcleo de Rede com Switches, Firewalls, Roteadores, Gravador e Energia com Grupo Motor Gerador, Nobreak e baterias, mantendo-os em pleno funcionamento para operacionalizar ao Sistema Integrado de Atendimento Pré-Hospitalar no Município de São Paulo. Equipamentos estes instalados na CENTRAL DE OPERAÇÕES SAMU-192, localizados nos endereços:

Rua Jaraguá, 836, Bom Retiro.

Rua Jaraguá, 846, Bom Retiro.

Rua Jaraguá, 858, Bom Retiro.

O fornecimento de mão de obra especializada em mudança de prédio, de toda a solução técnica e operacional descrita nos itens anteriores, para a nova sede a ser definida pelo SAMU no município de São Paulo, substituindo os equipamentos necessários, de forma a não paralisar (ou com paralisação mínima) os serviços de atendimento de urgência que tem funcionamento 24x7. Caso não seja necessário transportar o Grupo Motor-gerador e o Nobreak para o novo prédio sem a paralisação do sistema e caso prédio novo não tenha esses equipamentos, a CONTRATADA deverá fornecer equipamentos novos para a nova localidade.

A empresa licitante provisoriamente melhor classificada deverá apresentar a planilha de composição de custos e encargos, de acordo com o valor negociado.

[posto] – Valor Unitário Mensal

I - Salário estimado do profissional

[posto]		
---------	--	--

II - Composição da remuneração

Salário		R\$
		-
Outros (discriminar)		R\$
		-
Total da remuneração		R\$
		-

III - Encargos sociais incidentes sobre a remuneração

Grupo A - Encargos sociais básicos

A .01	INSS	%	R\$
			-
A .02	FGTS	%	R\$
			-
A .03	SESI / SESC	%	R\$
			-
A .04	SENAI / SENAC	%	R\$
			-
A .05	INCRA	%	R\$
			-
A .06	SEBRAE	%	R\$
			-
A .07	Salário Educação	%	R\$
			-
A .08	Riscos Ambientais do Trabalho (RAT x FAP)	%	R\$
			-
Subtotal do Grupo A		Σ %	R \$
			-

Grupo B - Encargos que recebem a incidência do grupo A

B .01	13º salário	%	R\$
			-
B .02	Férias (incluindo 1/3 constitucional)	%	R\$
			-

B .03	Aviso Prévio Trabalhado	%	R\$ -
B .04	Auxílio doença	%	R\$ -
B .05	Acidente de Trabalho	%	R\$ -
B .06	Faltas legais	%	R\$ -
B .07	Férias sobre licença maternidade	%	R\$ -
B .08	Licença paternidade	%	R\$ -
Subtotal do Grupo B		Σ %	R \$ -

Grupo C - Encargos que não recebem a incidência do grupo A			
C .01	Aviso Prévio Indenizado	%	R\$ -
C .02	Indenização Adicional	%	R\$ -
C .03	Multa do FGTS - funcionários ativos	%	R\$ -
C .04	Contribuição Social (LC 110/2001) - funcionários ativos	%	R\$ -
Subtotal do Grupo C		Σ %	R \$ -

Grupo D - Incidência do Grupo A sobre o Grupo B			
D.01	Incidência dos encargos do grupo "A" sobre os itens do grupo "B"	%	R\$ -
Subtotal do Grupo D		Σ %	R \$ -

Grupo E - Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			
E.01	Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio Indenizado	%	R\$ -
E.02	FGTS sobre afastamento superior 15 dias por acidente Trabalho	%	R\$ -
Subtotal do Grupo E		Σ %	R \$ -

Grupo F - Incidência do Grupo A sobre o Salário-Maternidade			
--	--	--	--

F.01	Encargos do grupo "A" sobre salário-maternidade	%	R\$ -
Subtotal do Grupo F		Σ %	R \$ -
Taxa Total de Encargos Sociais (A + B + C + D + E + F)		Σ %	R \$ -

V - Valor total de Remuneração + Encargos Sociais	R\$ -
--	------------------

VI – Insumos			
	Uniforme		
	Manutenção de equipamentos		
	Auxílio Alimentação		
	Vale-transporte		
			R \$ -

VII - Valor total de Remuneração + Encargos Sociais + Insumos	R\$ -
--	------------------

VIII - Benefícios e Despesas Indiretas – BDI			
	LDI	%	R\$ -
	Despesas Administrativas / Operacionais	%	R\$ -
	Outras despesas (discriminar)	%	R\$ -
Total – Benefícios e despesas indiretas		Σ %	R \$ -

IX - Tributação sobre o faturamento			
	ISSQN ou ISS	%	R\$

			-
	COFINS	%	R\$ -
	PIS	%	R\$ -
Total - Tributos sobre o faturamento		Σ %	R \$

		-
--	--	---

X - Valor Total Geral	R\$ -
------------------------------	-----------------



DESCRIÇÃO DO GRUPO	SUBITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	QUANTIDADE	PREÇO MENSAL UNITÁRIO	PREÇO MENSAL TOTAL
Serviço de Atualização SW e fornecimento de Suporte Técnico Mensal de Manutenção Preventiva e Corretiva para o Sistema de Telefonia PABX Call Center	1.1.1	Atualização e Ampliação de Software da plataforma	1		R\$ 0,00
	1.1.2	Sistema de Gerenciamento	1		R\$ 0,00
	1.1.3	Atualização e Ampliação do sistema de gravação IP	1		R\$ 0,00
	1.1.4	Serviço de Suporte e Manutenção Técnica para o atendimento de 2ª A 6ª FEIRA, Sábado, Domingo e feriado, abrangendo todo o escopo de atendimento 24x7	1		R\$ 0,00
	1.1.5	Serviço Mensal de Manutenção Preventiva e Corretiva serviços de suporte para o atendimento de 2ª A 6ª FEIRA, Sábado, Domingo e feriado, abrangendo todo o escopo de atendimento 24x7	1		R\$ 0,00
	1.1.6	Substituição de Peças e equipamentos referente aos itens 1.1.4 e 1.1.5	1		R\$ 0,00
Gravador IP	2.1	Serviço de Suporte e Manutenção Técnica para o atendimento de 2ª A 6ª FEIRA, Sábado, Domingo e feriado, abrangendo todo o escopo de atendimento 24x7	1		R\$ 0,00
	2.2	Serviço Mensal de Manutenção Preventiva e Corretiva para o atendimento de 2ª A 6ª FEIRA, Sábado, Domingo e feriado, abrangendo todo o escopo de atendimento 24x7	1		R\$ 0,00
Energia (Grupo motor gerador, nobreak e baterias)	3.1	Serviço Mensal de Manutenção Preventiva e Corretiva serviços do Gerador	1		R\$ 0,00
	3.2	Serviço Mensal de Manutenção Preventiva e Corretiva serviços do Nobreak e banco de baterias	1		R\$ 0,00
Aplicativo e solução de atendimento digital e chatbot	4.1	Modalidade SaaS	1		R\$ 0,00
Subtotal do Grupo Σ % R\$					R\$ 0,00
-					



Observações:

- a) A empresa contratada deverá apresentar uma planilha de custo para cada perfil profissional - “Modelo de Proposta de Preços”;
- b) O percentual, a inclusão e a exclusão de cada item da planilha é de responsabilidade da Contratada;
- c) Os percentuais do item “III – Encargos Sociais” incidem diretamente sobre o item “Total da Remuneração”;
- d) Os percentuais do item “VIII - Benefícios e Despesas Indiretas – BDI” incidem sobre o item “VII - Valor total de Remuneração + Encargos Sociais + Insumos”;
- e) Os percentuais do item “IX - Tributação sobre o faturamento” incidem sobre o item “X - Valor Total Geral”;
- f) O item “X - Valor Total Geral” refere-se à somatória de “VII - Valor total de Remuneração + Encargos Sociais + Insumos”, “Total – Benefícios e despesas indiretas” e “Total - Tributos sobre o faturamento”;

ANEXO III

TERMOS DE RESPONSABILIDADE E DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Pelo presente instrumento a Secretaria Municipal de Saúde – SMS, sediado na Rua Dr. Siqueira Campos, 176 – CEP 01509-020 – São Paulo – SP, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, _____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º _____ doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724/2012, e 7.845/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições,

informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido,

cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

- Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme artigo 166 da Lei nº. 14.133/2021

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

- V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do Item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Paulo/SP, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<Empresa> <Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>
TESTEMUNHAS	
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

TERMO_DE_CONTRATO_N____051
____2025____3CORP_PDF

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/chechar_assinatura?code=b722e8511f01b2f14a8ff1a67d93ba1fe5278a53039981c3489c09f1a96f0fa9110593f91166d64a8b23e9906a260f8ac11f4c8eb3c220aaead34d81fd0e8f5e8306559f2

Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Fluxo de assinatura iniciado por: **Roberta Cristina Loscher**
rcloscher@PREFEITURA.SP.GOV.BR

Assinaturas

Rodrigo Cavalcante

rodrigo@3corp.com.br
CPF: 283.646.158-66
IP: 2804:214:8902:9197:dd1c:5892:ba86:ef99
Assinou como signatario em:
29/07/2025 18:38:20

Assinatura

LOURINALDO SILVA

naldo@3corp.com.br
CPF: 097.383.588-50
IP: 179.191.111.98
Assinou como signatario em:
30/07/2025 10:08:05

LOURINALDO SILVA

Assinatura

Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinetesau@prefeitura.sp.gov.br
CPF: 760.895.848-00
IP: 67.159.238.194
Assinou como signatario em:
30/07/2025 17:46:10

Luiz Carlos Zamarco

Assinatura

Daniela Nascimento

daninascimento@prefeitura.sp.gov.br
CPF: 395.579.558-64
IP: 67.159.238.194
Assinou como signatario em:
30/07/2025 18:04:44

Daniela Nascimento

Assinatura

TERMO_DE_CONTRATO_N____051 ____2025____3CORP_PDF



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/chechar_assinatura?code=b722e8511f01b2f14a8fff1a67d93ba1fe5278a53039981c3489c09f1a96f0fa9110593f91166d64a8b23e9906a260f8ac11f4c8eb3c220aaead34d81fd0e8f5e8306559f2

Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Fluxo de assinatura iniciado por: **Roberta Cristina Loscher**
rcloscher@PREFEITURA.SP.GOV.BR

Assinaturas

Roberta Cristina Loscher

rcloscher@prefeitura.sp.gov.br

IP: 67.159.238.194

Assinou como signatario em:

30/07/2025 18:11:20

Roberta Cristina Loscher

Assinatura