



**TERMO DE CONTRATO Nº 107/2025/SMS-1/CONTRATOS  
DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 408/2025**

**PROCESSO Nº:** 6018.2025/0134201-3

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

**CONTRATADA:** EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM

**OBJETO DO CONTRATO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM SUSTENTAÇÃO E MELHORIAS DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO VOLTADOS PARA DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, BEM COMO, SERVIÇOS ESPECIAIS CORRELACIONADOS, CONFORME DETALHADO NO TERMO DE REFERÊNCIA.

**VALOR TOTAL:** R\$ 81.031.443,62 (oitenta e um milhões e trinta e um mil e quatrocentos e quarenta e três reais e sessenta e dois centavos)

**NOTA DE EMPENHO Nº:** 159.332/2025 no valor de R\$ 6.819.567,31

**DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:** 84.10.10.126.3024.2171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.1

A **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante designada como **CONTRATANTE** e, de outro a **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A**, inscrita no CNPJ nº 43.076.702/0001-61, com sede na Rua Líbero Badaró, nº 425 - Centro - São Paulo/SP, CEP 01009-000, neste ato representada por seu Diretor de Relacionamento e Inteligência de Mercado - DRM, Sr. **TIAGO MIGUEL DA SILVA LUZ**, portador da Cédula de Identidade RG nº 4644200-8 SSP/SP e inscrito no CPF sob nº 285.192.178-93 e por seu Diretor de Administração e Finanças – DAF, Sr. **LUCIANO FELIPE DE PAULA CAPATO**, portador da Cédula de Identidade RG 26.277.697-2 - SSP/SP e inscrito no CPF sob nº 025.401.959-54, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 147168065 do processo nº 6018.2025/0134201-3, publicado no DOC/SP de 06/12/2025, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do art. artigo 75, IX, da Lei Federal nº 14.133/2021 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de **SERVIÇOS EM SUSTENTAÇÃO E MELHORIAS DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO VOLTADOS PARA DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS, BEM COMO, SERVIÇOS ESPECIAIS CORRELACIONADOS, CONFORME DETALHADO NO TERMO DE REFERÊNCIA.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes no ANEXO I – Termo de Referência e na Proposta Comercial 250710-081 – Versão 3.0 (Documento SEI nº 146497044), que são parte integrante do presente instrumento.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DA INTEGRAÇÃO/INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS**

- 2.1. O sistema deve possibilitar a interoperabilidade (troca de dados) com outras soluções definidas pela **CONTRATANTE**.
- 2.2. Para garantir as integrações, espera-se que as características de interoperabilidade dos sistemas ofertados pela **CONTRATADA** incluam os seguintes pontos:
  - 2.2.1. Serem capazes de realizar consultas e alterações bidirecionais;
  - 2.2.2. 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.
  - 2.2.3. Terem suporte aos padrões básicos de API's e Web Services, incluindo XML.
- 2.3. 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**.

### **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. 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.

- 3.3. 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 e respectivo Termo Aditivo.
- 3.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.5. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

**CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE**

- 4.1. O valor **total** dos serviços contratados é de **R\$ 81.031.443,62 (oitenta e um milhões e trinta e um mil e quatrocentos e quarenta e três reais e sessenta e dois 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 Comercial 250710-081 – Versão 3.0 da **CONTRATADA** sob documento SEI nº 146497044, que é parte integrante do presente instrumento.

PERÍODO	A - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (R\$)	B - SERVIÇOS DE REDES E CONECTIVIDADES (R\$)	C - SOLUÇÕES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO (R\$)	E - DATA CENTER (R\$)	H - PRODUTOS CUSTOMIZADOS POR ORGÃO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
Mês 01	713.250,00	73.033,10	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.819.567,31</b>
Mês 02	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 03	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 04	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 05	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 06	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 07	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 08	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 09	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 10	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 11	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
Mês 12	713.250,00	0	463.893,43	5.460.858,78	108.532,00	<b>6.746.534,21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.559.000,00</b>	<b>73.033,10</b>	<b>5.566.721,16</b>	<b>65.530.305,36</b>	<b>1.302.384,00</b>	<b>81.031.443,62</b>

- 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 ANEXO I – Termo de Referência e na

Proposta Comercial 250710-081 – Versão 3.0, 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 **159.332/2025**, no valor de **R\$ 6.819.567,31 (seis milhões e oitocentos e dezenove mil e quinhentos e sessenta e sete reais e trinta e um centavos)**, onerando a dotação orçamentária nº **84.10.10.126.3024.2171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.1** do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 4.4. Os valores contratados poderão ser alterados em virtude de superveniência de tributos ou encargos legais ou disposições legais com repercussão sobre os preços contratados, conforme artigo 134 da Lei Federal nº 14.133/21.
- 4.5. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial **a data 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 a junção da Planilha Comparativo de Preços - SMS x PRODAM (Documento SEI nº 146585261) no processo SEI nº 6018.2025/0134201-3, ou seja, **24/11/2025**.
  - 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 ANEXO I – Termo de Referência e na

Proposta Comercial 250710-081 – Versão 3.0, que é parte integrante do presente instrumento;

- 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. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
  - 5.1.7. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
  - 5.1.8. 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;
  - 5.1.9. 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.
  - 5.1.10. 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.
  - 5.1.11. A comprovação do atendimento a reserva de cargos deverá ser feita sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas.
- 5.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no ANEXO I – Termo de Referência e na Proposta Comercial 250710-081 – Versão 3.0, que é parte integrante do presente instrumento, 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 embaraçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.
- 6.1.12. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.
- 6.1.13. A **CONTRATANTE** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO**

- 7.1. 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.
- 7.1.2. A **CONTRATADA**, nos termos das disposições contratuais e legais aplicáveis, poderá emitir fatura relativa à parte incontroversa da Medição.
- 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.
- 7.4. 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;

- 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 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 que precedeu este ajuste e na Proposta Comercial 250710-081 – Versão 3.0, os quais são parte integrante do presente instrumento 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.
- 9.3. O objeto contratual será recebido pela fiscalização da **CONTRATANTE** consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes, que avaliará os serviços e atestará se os serviços foram prestados a contento.
- 9.4. 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.
- 9.5. 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:** 10% (dez 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. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.

10.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.

10.5.1. Se os valores das faturas forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

10.5.2. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.6. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.

10.7. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD**

11.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato

administrativo, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

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

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 12.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 12.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:  
**CONTRATANTE:** vlmsantos@prodam.sp.gov.br  
**CONTRATADA:** mtgregorio@prefeitura.sp.gov.br
- 12.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 12.4. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 12.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 12.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o ANEXO I – Termo de Referência, que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta Comercial 250710-081 – Versão 3.0 da **CONTRATADA**.
- 12.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a o Decreto Municipal n.º 62.100/22, Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.
- 12.8. 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**.
- 12.9. 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.
- 12.10. 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 TERCEIRA – DO FORO**

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

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

**LUIZ CARLOS ZAMARCO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
**CONTRATANTE**

**TIAGO MIGUEL DA SILVA LUZ**  
Diretor de Relacionamento e Inteligência de Mercado - DRM  
**EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO  
PAULO – PRODAM  
CONTRATADA**

**LUCIANO FELIPE DE PAULA CAPATO**  
Diretor de Administração e Finanças – DAF  
**EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO  
PAULO – PRODAM  
CONTRATADA**

## OBJETO

O objeto deste Termo de Referência é a Contratação de empresa especializada para prestação de Serviços em Sustentação e Melhorias de Sistemas da informação voltados para desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas, bem como, serviços especiais correlacionados, conforme detalhado neste Termo de Referência.

## Justificativa desta Contratação

Devido a constante evolução nos últimos anos, a Tecnologia da Informação - TI, tornou-se uma ferramenta indispensável para a realização dos serviços e rotinas dos órgãos públicos, pois boa parte dos processos de trabalho são realizados em sistemas informatizados.

Na publicação "**Orientação Técnica 011 - Diretrizes para contratos de Sustentação de TIC e Similares**" e ainda "**Orientação Técnica 009 - Da aquisição dos serviços de computação em nuvem**" editada em 2018 pela Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia do Município de São Paulo - SMIT, onde estamos seguindo estas diretrizes para as contratações.

Para garantir a qualidade dos serviços oferecidos e promover a uniformidade e padronização das abordagens e procedimentos em um sistema já em uso na Prefeitura Municipal de São Paulo, optou-se pelo não parcelamento do objeto, exigindo-se que a prestação dos serviços seja fornecida pela mesma empresa que atenderá a todas as necessidades desta contratação de forma integrada e interligada. Isso se deve à interdependência dos itens e ao risco significativo de conflitos entre possíveis fornecedores de serviços que compõem o objeto, o que pode afetar sua execução eficaz, com a finalidade de aprimorar o controle da Administração na implementação do objeto licitado, não se limitando apenas ao acompanhamento de problemas e soluções, mas principalmente para facilitar a identificação de suas causas e a atribuição de responsabilidades, refletindo em uma maior produtividade e economia de escala.

Detalhamos a seguir as necessidades para sustentação, melhorias e manutenção dos sistemas previsto nesta contratação.

Para tanto será necessário que a empresa contratada nos forneça juntamente com a proposta comercial demonstrativo de formação de preços unitários referente a cada serviço e sistema no nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados, com suas respectivas quantidades e custos individuais, vedado o fornecimento de proposta cujos preços sejam formados por agregados de serviços e sistemas.

## Descrição das Necessidades

### **Manutenção Corretiva:**

Entende-se por manutenções corretivas aquelas que incluem as modificações referentes ao reparo de defeitos, não envolvendo mudanças nas funcionalidades do negócio, mas garantindo que a funcionalidade previamente entregue se execute como solicitado por exemplo;

- Remoção de defeitos introduzidos pelo projeto.
- Remoção de defeitos introduzidos por manutenções adaptativas.
- Remoção de defeitos introduzidos por melhorias

### **Manutenção Adaptativas:**

Caberá à CONTRATADA a execução de Manutenções Adaptativas que não devem gerar ônus para a CONTRATANTE durante o período de implantação e garantia.

Entende-se por manutenções adaptativas as alterações necessárias nas funcionalidades do sistema para atender às alterações de normas e/ou regulamentos legais por parte do órgão competente;

Durante o período de garantia da solução (6 meses após a implantação), a Manutenção Corretiva ou Adaptativa será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem nenhum ônus a CONTRATANTE.

- A alteração de determinadas funções do software visando adequá-lo a requisitos regulatórios ou de legislação.
- Alterações de funcionalidades existentes.
- Alterações de regras ou fluxos de negócio existentes

### **Manutenção Evolutiva:**

A evolução (melhoria) de sistemas visa implementar novas funcionalidades, adequar funcionalidades existentes ou excluir funcionalidades, buscando melhorar sua aplicabilidade e usabilidade dentro da organização.

Entende-se por manutenção evolutiva que têm fases de Iniciação e Elaboração menores, pois a definição e a arquitetura básica do produto foram determinadas pelos ciclos de desenvolvimento anteriores, corresponde a uma extensão do software, além de seus requisitos funcionais originais, para atender a alterações de regras de negócio ou necessidades que irão prover mais benefícios, ou seja, é uma modificação do produto de software, realizada depois de entregue, para atender requisitos de software novos ou modificados.

### **Outros Serviços Previstos:**

Desenvolvimento de Novos Projetos;

Serviços de análise e internalização de plataforma que sustentam sistemas/soluções externas, ou seja, não hospedadas na Prodam;

Serviços de consultoria para desenvolvimento e/ou customização de sistemas/soluções externas;

Serviços de desenvolvimento de novas integrações ou adaptação de integrações existentes da PMSP para sistemas/soluções externas;

Serviços de absorção de conhecimento e/ou transferência tecnológica de sistemas/soluções externas para a Prodam.

Abaixo relação de Sistemas contemplados nesta contratação, esta relação poderá ser alterada em decorrência da disponibilização de novos e/ou desativação de sistemas.

DESCRIÇÃO
CONSULTA DE HOLERITE VIA WEB
SUSTENTAÇÃO DO SISTEMA DE FOLHA DE PGTO. NA AHM
ATENDIMENTO E SUPORTE SMS
GSS - GESTÃO DE SISTEMAS DA SAÚDE
SISTEMA SIGA SAÚDE
WEBSAASS – SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE
BI CORPORATIVO SMS SIGA ADMINISTRATIVO
BI CORPORATIVO – GSS
SUSTENTAÇÃO DO SISTEMA DE FOLHA DE PAGAMENTO (THEMA)
SIGA PEP - PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE

Horas estimadas para sustentação dos sistemas e ainda a operação assistida para demais demandas, considerando a estimativa anual, dividida conforme necessidade da contratante mensalmente.

DESCRIÇÃO	Sistema	QTDE
ESPECIALISTA/ANALISTADE SISTEMADE INFORMAÇÃO - <b>MELHORIAS</b>	WEBSAS/SIGA SAUDE/ SIGA PEP / GSS / THEMA	24.000
ESPECIALISTA/ANALISTADE SISTEMADE INFORMAÇÃO - OPERAÇÃO ASSISTIDA SUSTENTAÇÃO	GERAL (ARCGIZ E DEMAIS)	12.000

### Plano de Trabalho para Desenvolvimento de Sistemas

O plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA deverá contemplar as seguintes fases para cada ordem de serviço:

FASE	DESCRIÇÃO	RESPONSABILIDADE
1	Ordem de Serviço	CONTRATANTE
2	Visão e Escopo da O. S.	CONTRATADA / CONTRATANTE
3	Contagem dos H/H, Aferição e Proposta Comercial	CONTRATADA
4	Aceite da Visão, Escopo, H/H e Proposta Comercial	CONTRATANTE
5	Especificação de casos de Uso	CONTRATADA / CONTRATANTE
6	Reuniao de Entendimento	CONTRATADA
7	Desenvolvimento	CONTRATADA
8	Planejamento dos Testes	CONTRATADA
9	Validação dos Planos de Testes	CONTRATADA / CONTRATANTE
10	Realização dos Testes	CONTRATADA
11	Homologação	CONTRATANTE
12	Gerenciamento de Requisitos	CONTRATANTE/CONTRATADA
13	Gerenciamento do Projeto	CONTRATANTE/CONTRATADA

#### **Detalhamento das Atividades:**

**1. Ordem de Serviço** Essa atividade é realizada pelo CONTRATANTE e trata da formalização das solicitações de Manutenções corretivas / adaptativas / evolutivas da Relação de Sistemas ou novos produtos.

Os serviços serão prestados conforme solicitação da Secretaria através da abertura de demandas via ordem de serviço ou no Sistema de Gestão da Contratante.

Os serviços de sustentação e operação assistida serão executados de forma contínua durante a vigência do contrato.

**2. Visão e Escopo da Ordem de Serviço** Essa atividade é realizada pela CONTRATADO ou pelo CONTRATANTE, a critério da SMS e trata do levantamento das necessidades e formalização das solicitações de Manutenções corretivas / adaptativas / evolutivas da Relação de Sistemas ou novos produtos conforme solicitação da CONTRATANTE.

**3. Contagem dos Pontos de Função, Aferição,** essa atividade é realizada pela CONTRATADA e visa definir a quantidade de pontos de função utilizados no Objeto da O.S. e será utilizada como insumo para a cobrança.

**4. Aceite da Visão, Escopo, PF:** Essa atividade é realizada pela CONTRATANTE e consiste em validar os artefatos gerados e dar seu aceite (autorização) para que possa ser realizado o desenvolvimento e abatidos os valores correspondentes a cada entrega realizada.

**5. Especificação dos casos de uso:** Essa atividade é realizada pela CONTRATAD ou pelo CONTRATANTE (DTIC), a critério da SMS e trata da formalização das informações levantadas junto ao CONTRATANTE que formam o documento de Caso de Uso.

**6. Reunião de Entendimento:** Essa atividade tem como objetivo dar a oportunidade para os analistas de sistemas conversarem com os desenvolvedores e analistas de qualidade, passando a sua visão sobre a interação e fazendo recomendações sobre os pontos mais importantes da interação.

**7. Desenvolvimento:** Essa atividade é conduzida pela Fabrica e consiste na geração do código-fonte e de testes unitários para entrega do sistema com qualidade.

**8. Planejamento de Testes:**

Essa atividade é realizada pela Fabrica e consiste na criação de plano de testes e roteiros de testes para garantir a qualidade do sistema.

**9. Validação dos Testes:** Essa atividade é realizada pela CONTRATADA E CONTRATANTE e consiste em validar os artefatos gerados na etapa de planejamento de testes pela Fábrica.

**10. Realização dos Testes:** Essa atividade é realizada pela Fabrica e consiste em executar os roteiros de testes aprovados, no sistema desenvolvido e entregue para garantir a sua qualidade. Esses roteiros de testes ficam armazenados em ferramenta da CONTRATADA, onde são armazenados os erros encontrados e os respectivos vídeos da sua execução.

**11. Homologação:** Essa atividade é realizada pela CONTRATANTE e consiste na validação do sistema entregue pela CONTRATADA.

**12. Gerenciamento de Requisitos:** Esta atividade visa garantir que os requisitos do produto sejam gerenciados. Deve garantir a integridade entre os requisitos, os planos do projeto e os produtos gerados bem como a rastreabilidade bidirecional dos mesmos

**13. Gerenciamento do Projeto:** Esta atividade visa estabelecer e manter planos que definam os prazos, o esforço, as atividades, os recursos e as responsabilidades do projeto. Devem, ainda, assegurar o armazenamento e disponibilização de informações sobre o andamento do projeto que permitam orientar a sua execução e realizar correções quando houver desvios significativos no seu desempenho.

Para todos os serviços realizados, a Contratada deverá realizar a manutenção do tamanho funcional das soluções e de sistemas da CONTRATANTE, por meio de planilha contendo baseline da solução onde deverá ser informado pelo menos o nome da solução, o tamanho funcional anterior, o tamanho funcional de melhorias que agregam e/ou retiram funcionalidades e o tamanho funcional atual.

Poderão ocorrer recontagens sobre aferições já realizadas, decorrentes da apresentação de novas evidências de contagem ou por realização de auditoria interna, que justifiquem a revisão dos elementos da aferição correspondente, resguardado o prazo máximo de 12 meses decorridos desde sua realização. Neste caso, a recontagem ocorrerá em garantia sem ônus.

O serviço de validação de contagem terá a mesma aplicação de cálculos e fatores das demandas de aferição, inclusive quanto ao tipo indicativa, estimada e detalhada.

## CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

Os entregáveis, resultados da execução de cada ordem de serviço, devem ser avaliados e aceitos pela SMS, baseado nos critérios:

- Coerência com a descrição do escopo declarado (atendimento de todos os requisitos definidos);
- Métricas de erros aceitáveis, caso apresentados;
- Checagem dos dados para apuração de acordo com os testes de homologação;
- Testes de usabilidade dentro dos padrões de mercado ou acertados pelas partes;
- Deverá ser definido obrigatoriamente um limite de prazo para aceite/homologação, o qual constará na OSs aprovada;

### **Bugs de Sistema e Atualização de Versão**

O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.

Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;

Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providencias que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

### **INTEGRAÇÃO/INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS**

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

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

Serem capazes de realizar consultas e alterações bidirecionais;

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.

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

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.

## Disponibilização de Certificado Digital – Servidor SSL

A contratada deverá fornecer, instalar e configurar **certificado digital do tipo SSL (Secure Sockets Layer)**, emitido por Autoridade Certificadora reconhecida internacionalmente, o certificado SSL garante que as informações trafegadas sejam criptografadas. Este certificado garante a legitimidade do subdomínio acessado (\*\*\*.prefeitura.sp.gov.br), atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

### Tipo de Certificado:

SSL/TLS para Servidor Web;

Validação mínima: Organização (OV) ou estendida (EV), conforme necessidade do órgão/entidade;

Compatibilidade com os principais navegadores e dispositivos móveis.

Permitir que aplicativos Web possam trocar informações em total segurança, protegendo a integridade e a veracidade do conteúdo que trafega na Internet;

O fornecimento deste serviço inclui:

Geração e assinatura da solicitação de certificado (CSR);  
Todos os processos de aquisição, instalação, atualização das cadeias nos servidores  
Testes de funcionamento e validação em ambiente de produção;  
Suporte técnico durante a vigência do certificado, incluindo eventual reinstalação.

Nos seguintes quantitativos:

DESCRIÇÃO	QTDE
DISPONIBILIZAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL-ServidorSSL	70

## Serviço de autenticação via Active Directory (Gerenciamento de Acesso)

O **Active Directory (AD)** é um serviço de diretório da Microsoft usado para gerenciar de forma centralizada usuários, computadores, grupos e outros recursos para usuários do domínio da PMSP

Principais funções do serviço descrito:

### • Autenticação de usuários:

- Permite que usuários se autenticem (login) na rede corporativa usando credenciais únicas (usuário e senha).
- Garante que apenas usuários autorizados tenham acesso aos recursos da rede.

- Gestão do acesso a rede Prodam para os usuários da PMSP (Login de acesso e correio eletrônico), realizado pela Central de Serviços.
- 
- **Gerenciamento de serviços de rede:**
  - Controle de permissões de acesso a pastas, arquivos, impressoras e outros recursos de rede.
  - Aplicação de políticas de segurança.
  - Aplicação de atualizações corretivas e de segurança nos servidores
  - Facilita a administração centralizada de computadores e usuários.
  - Camada de segurança e proteção do servidor com software antivírus;
  - Serviços de verificação de saúde e segurança na configuração dos servidores;
  - Serviços de políticas de segurança com as melhoras práticas recomendadas pelo fabricante.
- **Serviço de diretórios:**
  - Mantém uma **base de dados hierárquica** com informações sobre usuários, computadores, grupos e outros objetos da rede.
  - Permite consultas e organização eficiente de recursos.
- **Demais Serviços:**
  - Atualização de sistema para as versões mais recentes e suportadas;
  - Compatibilidade com as Versões de S.O. em uso pelas SMS;
  - Monitoramento do servidor e resolução de incidentes em primeiro nível pelo NOC;
  - Análise e resolução de problemas de segundo nível por analistas especialistas em S.O. e serviço de diretórios AD;
  - Suporte técnico especializado de terceiro nível com o fabricante;

DESCRIÇÃO	Unidade	QTDE
Acesso a Rede PRODAM Para Usuários da PMSP	Usuários / MÊS	35.000

## Soluções De Serviços De Comunicação

### GERENCIAMENTO DE COMUNICAÇÃO DE DADOS (SOLUÇÃO: ACESSOS E GESTÃO) exclusivo para SEDE

Infraestrutura Física do Link MPLS;  
Monitoramento, Suporte, Gestão de Alterações de links e de Faturamento e gerenciamento dos fornecedores;  
Integração Física e Lógica à Padronização e Segurança da Rede Lógica da Prefeitura de São Paulo (Firewall CORE MPLS);

DESCRIÇÃO	QTDE
SOLUÇÃO DE ACESSO A REDE CORPORATIVA PMSP - 100.000 KBPS - COM REDUNDÂNCIA (PARA CONTRATAÇÕES DE 1 A 500 ACESSOS POR CLIENTE)	01
CONEXÃO INTERNET COM 100% DE BANDA GARANTIDA PARA DOWNLOAD E UPLOAD - COM REDUNDÂNCIA DE OPERADORAS	300

## DATA CENTER

### **SERVIÇO DE COMPUTAÇÃO NUVEM, SUPORTE TÉCNICO, Hospedagem de Aplicação, Plataforma De Banco De Dados, Armazenamento de Dados, ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA – SAN**

Os servidores virtuais deverão ser disponibilizados em ambiente de Cloud Computing, em ambiente seguro e separados logicamente de outros clientes, com as seguintes funcionalidades:

Hospedagem de aplicação em ambiente virtualizado com alta disponibilidade e redundância em 2 sites NO BRASIL. Licenciamento de software Windows/Linux incluídas. Camada de gerenciamento do servidor composto pelos seguintes serviços:

- Suporte a versões COMPATÍVEIS COM AS APLICAÇÕES EM USO PELO CONTRATANTE.
- Atualização de sistema operacional para as versões mais recentes e suportadas pelas aplicações em uso do solicitante.
  
- Aplicação de atualizações corretivas e de segurança nos servidores incluindo sistema operacional, gerenciadores de aplicação e nas ferramentas de virtualização;
- Realização de backup do servidor e do código de aplicação, independentemente do volume;
- Atualização, pela equipe de desenvolvimento, de versão da aplicação por meio de processo automatizado utilizando software específico (TFS);
  
- Monitoramento do servidor e resolução de incidentes em primeiro nível pelo NOC;
- Análise e resolução de problemas de segundo nível pelo por analistas especialistas em sistema operacional e gerenciadores de aplicação;
- Suporte técnico especializado de terceiro nível com o fabricante;
- Camada de segurança e proteção do servidor com software antivírus, firewall com controle de comunicação e sistemas de detecção de intrusão com prevenção (IPS);
- Opções de Máquina Virtual (Servidores):
  - Validação do Modelo de Dados, seguindo as melhores práticas no mercado, realizada por profissionais experientes **com conhecimento dos Metadados da cidade de São Paulo**;
  - Uso de Dicionário de Dados Corporativo utilizando ferramenta de Modelagem Corporativa;
  - Análise de Desempenho, identificação e Correção de Gargalo em operações de banco de dados;
  - Implementação de Auditoria para os dados mais sensíveis (LGPD);
  - Subida de código automatizado;
  - **Suporte de 3º Nível ao desenvolvimento, EM PORTUGUÊS** (suporte formulação da arquitetura de sistemas, confecção de queries complexas, etc.).
  - **ARMAZENAMENTO DE DADOS - GRANDE PORTE (MAINFRAME)**
    - Disponibilização de espaço em disco para armazenamento dedicado para plataforma mainframe com alta disponibilidade de classe *Hi-End*;
    - **VERSÕES COMPATÍVEIS COM AS APLICAÇÕES ATUAIS DE SMS;**

- Camada de gerenciamento do SAN composto pelos seguintes serviços:
  - Serviços de backup e restore;
  - Monitoramento, análise e resolução de problemas de terceiro nível por analistas especialistas na tecnologia de armazenamento Mainframe;
  - Suporte técnico especializado com o fabricante;
  - Análise e acompanhamento da capacidade.
- 
- **ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA – NAS**
  - Disponibilização de espaço em disco para armazenamento de arquivos para acesso de usuários via rede com alta disponibilidade, composta por duas camadas de disco, isto é, discos rápidos para acesso por aplicações e discos para armazenamento de arquivos de usuários;
  - Camada de gerenciamento do NAS composta pelos seguintes serviços:
  - Possibilidade de recuperação de versões anteriores dos arquivos (apenas para a camada de disco do tipo archiving);
  - Serviços de backup e restore;
  - Atualização de sistema operacional para as versões mais recentes e suportadas pelo fabricante;
  - Aplicação de atualizações corretivas e de segurança nos equipamentos;
  - Monitoramento do NAS e resolução de incidentes em segundo nível pelo NOC;
  - Análise e resolução de problemas de terceiro nível por analistas especialistas na tecnologia NAS;
- 
- Suporte técnico especializado com o fabricante;
  - Camada de segurança e proteção do NAS com software antivírus, firewall com controle de comunicação e sistemas de detecção de intrusão com prevenção (IPS);
  - Análise e acompanhamento da capacidade.
- 
- **ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA – SAN**
  - Disponibilização de espaço em disco para armazenamento dedicado para servidores (SAN) com alta disponibilidade, composta por **3 camadas de disco**;
  - Camada de gerenciamento do SAN composto pelos seguintes serviços:
  - Serviços de backup e restore;
  - Atualização de sistema operacional para as versões mais recentes e suportadas pelo fabricante;
  - Aplicação de atualizações corretivas e de segurança nos equipamentos;
  - Monitoramento, análise e resolução de problemas de terceiro nível por analistas especialistas na tecnologia SAN;
  - Suporte técnico especializado com o fabricante;
  - Análise e acompanhamento da capacidade.
  - *Disponibilização De Servidor Domain Controller (AD)*
- 
- Serviço de autenticação de usuário e serviços de rede por meio do serviço de diretórios Active Directory para os usuários do domínio REDE;

- Integração do serviço de diretório Active Directory (usuários, grupos, computadores, etc) com os órgãos da PMSF que utilizam desse serviço;
- O serviço oferece alta disponibilidade e menor tempo de resposta, uma vez que o servidor está instalado na rede local da secretaria. Em caso de falha na comunicação, o serviço permanece disponível para serviços de rede (impressão, compartilhamento e autenticação);
- Licenciamento de software Windows;
- Camada de gerenciamento composto pelos seguintes serviços:
- Atualização de sistema operacional para as versões mais recentes e suportadas;
- Aplicação de atualizações corretivas e de segurança nos servidores;
- Monitoramento do servidor e resolução de incidentes em primeiro nível pelo NOC;
- Análise e resolução de problemas de segundo nível por analistas especialistas em sistema operacional e serviço de diretórios AD;
- Suporte técnico especializado de terceiro nível com o fabricante (Microsoft);
- Camada de segurança e proteção do servidor com software antivírus;
- Serviços de verificação de saúde e segurança na configuração dos servidores;
- Serviços de políticas de segurança com as melhores práticas recomendadas pelo fabricante.

<b>HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO</b>	
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QTDE</b>
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO B - GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	9
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO C - GERENCIADA (4 vCPU, 8 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	8
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO D - GERENCIADA (8 vCPU, 8 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	2
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO E - GERENCIADA (12 vCPU, 16 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	2



HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO B - NÃO GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	2
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO C - NÃO GERENCIADA (4 vCPU, 8 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	1
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO E - NÃO GERENCIADA (12 vCPU, 16 GB RAM, 60 GB HD) - WINDOWS	1
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO B - GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 30 GB HD) - LINUX	12
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO C - GERENCIADA (4 vCPU, 8 GB RAM, 30 GB HD) - LINUX	9
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO D - GERENCIADA (8 vCPU, 8 GB RAM, 30 GB HD) - LINUX	33
HOSPEDAGEM DE APLICAÇÃO - TIPO B - NÃO GERENCIADA (2 vCPU, 4 GB RAM, 60 GB HD) - LINUX	2
DISPONIBILIZAÇÃO DE VRAM ADICIONAL	490

Cobrança deverá ser realizada SERVIDOR/MÊS, considerando as quantidades estimadas acima.

PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS	
DESCRIÇÃO	QTDE
PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - SQL SERVER - PERFIL I - Base de dados acima de 10.000GB até 13.000GB	1
PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - ORACLE / UNIX ORACLE - PERFIL J - Base de dados acima de 13.000GB até 20.000GB	2

PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - MYSQL - PERFIL B - Base de dados acima de 10GB até 100GB	1
PLATAFORMA DE BANCO DE DADOS - POSTGRESQL - PERFIL D - Base de dados acima de 200GB até 500GB	1

Cobrança deverá ser realizada PLATAFORMA / MÊS, considerando as quantidades estimadas acima.

COLOCATION GERENCIADO	
DESCRIÇÃO	QTDE
COLOCATION	4

Cobrança deverá ser realizada Unidade/ MÊS, considerando as quantidades estimadas acima.

MIDDLEWARE (CAMADA INTERMEDIÁRIA) e GERENCIAMENTO	
DESCRIÇÃO	QTDE
MIDDLEWARE - DIREITO DE USO DE SOFTWARE	84
GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIAS EM CAMADA INTERMEDIÁRIA (MIDDLEWARE) (GTCL) - M1 - DISPONIBILIZADAS NO TENANT DA PRODAM - ATÉ 1000 LICENÇAS CONTRATADAS	01

Cobrança deverá ser realizada Para o item 01 Unidade/ MÊS e para o item 02 Gerenciamento SERVIÇO/MÊS, considerando as quantidades estimadas acima.

ARMAZENAMENTO DE DADOS	
DESCRIÇÃO	QTDE
ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - NAS	7.600

ARMAZENAMENTO DE DADOS - BAIXA PLATAFORMA - SAN	5.833
ARMAZENAMENTO DE DADOS - GRANDE PORTE (MAINFRAME)	100

Cobrança deverá ser realizada GB MÊS, considerando as quantidades estimadas acima.

MONITORAMENTO DE SISTEMAS (SERVIÇOS E APLICAÇÕES WEB)	
DESCRIÇÃO	QTDE
MONITORAMENTO DE SISTEMA	12

## Plataforma de Business Intelligence ( BI)

### Atividades

Desenvolvimento personalizado de soluções de BI/Analytics através da Ferramenta Power BI, conforme solicitação da Contratante.

DESCRIÇÃO	Unidade	QTDE
PLATAFORMA DE BI - MS SQL	SOLUÇÃO/MÊS	1

## **CORREIO ELETRÔNICO**

### **Standard P1**

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

#### **Elementos que compõem o Serviço**

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

### **Executive E1**

#### **Elementos que compõem o Serviço**

##### **Caixa postal:**

Caixa postal com limite de armazenamento de 50 GB;  
Anexos até 150 MB;  
Transmissão de mensagens eletrônicas (elaborar, enviar, encaminhar, responder, arquivar, copiar, ler ou imprimir);  
Calendário;  
Filtros anti-*malware*  
Assistente de ausência temporária;  
Redirecionamento de mensagens;  
Criação de regras para recepção, arquivamento ou deleção de mensagens;  
Lista de usuários cadastrados na rede corporativa PMSP;  
Aviso de consumo da caixa postal;  
Acesso via Webmail;  
Recuperação das mensagens apagadas dos últimos 30 dias;  
Ferramenta anti-*spam* para todas as mensagens recebidas;  
Acesso via Microsoft Outlook (nas versões compatíveis);  
Acesso via WEBMail;  
Acesso via dispositivos móveis (por meio do protocolo *ActiveSync*);  
Backup das informações com retenção de 30 dias;  
Verificação de Logs de mensagens.

#### **Office Online:**

Acesso online para planilha de cálculo (EXCEL) por interface WEB;  
Acesso online para editor de textos (WORD) por interface WEB;  
Acesso online para editor notas (OneNote) por interface WEB;  
Acesso online para editor de apresentação (PowerPoint) por interface WEB;  
Acesso online para cliente de correio eletrônico (OUTLOOK) por interface WEB;

#### **Utilização de dispositivos móveis;**

Possibilidade de acesso o *Office* através de até 5 dispositivos celulares e 5 *tablets* por usuário com IOS ou Android;

#### **Centro de comunicação corporativo para trabalhar em equipe (Teams):**

Criação e agendamento de reuniões online por vídeo;  
Chats de comunicação entre os funcionários;  
Compartilhamento de documentos e de área de trabalho;  
Acesso por dispositivos móveis (smartphones e tablets);  
Acesso online para software de comunicação;  
Ferramenta que concentra em um local, os recursos de chat, conteúdo, pessoas e integração com outras ferramentas;

#### **Armazenamento e compartilhamento de arquivos:**

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

#### **Sharepoint Online:**

Compartilhe e gerencie conteúdo, conhecimento e aplicativos. Promova o trabalho em equipe, encontre informações rapidamente e colabore de forma fácil com toda a organização;

#### **Gerenciamento de trabalho corporativo:**

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

#### **Logon Único:**

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

#### **Trabalhos em grupos do office 365:**

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

### **Executive E3**

#### **Elementos que compõem o Serviço**

##### **Caixa postal:**

Caixa postal com limite de armazenamento de 100 GB;  
Anexos até 150 MB;  
Transmissão de mensagens eletrônicas (elaborar, enviar, encaminhar, responder, arquivar, copiar, ler ou imprimir);  
Calendário;  
Filtros anti-*malware*  
Assistente de ausência temporária;  
Redirecionamento de mensagens;  
Criação de regras para recepção, arquivamento ou deleção de mensagens;

Lista de usuários cadastrados na rede corporativa PMSP;  
Aviso de consumo da caixa postal;  
Acesso via Webmail;  
Recuperação das mensagens apagadas dos últimos 30 dias;  
Ferramenta anti-*spam* para todas as mensagens recebidas;  
Acesso via Microsoft Outlook (nas versões compatíveis);  
Acesso via WEBMail;  
Acesso via dispositivos móveis (por meio do protocolo *ActiveSync*);  
Backup das informações com retenção de 30 dias;  
Verificação de Logs de mensagens.

#### **Office Online e Offline:**

Acesso online para planilha de cálculo (EXCEL) por interface WEB e instalação em PC ou Mac;  
Acesso online para editor de textos (WORD) por interface WEB e instalação em PC ou Mac;  
Acesso online para editor notas (OneNote) por interface WEB e instalação em PC ou Mac;  
Acesso online para editor de apresentação (PowerPoint) por interface WEB e instalação em PC ou Mac;  
Acesso para editor de publicação (Publisher) instalação em PC;  
Acesso para banco de dados (Access) instalação em PC;  
Acesso online para cliente de correio eletrônico (OUTLOOK) por interface WEB e instalação em PC ou Mac;

#### **Utilização de dispositivos móveis;**

Possibilidade de acesso o Office através de até 5 dispositivos celulares e 5 tablets por usuário com IOS ou Android;

#### **Utilização de computadores;**

Possibilidade de acesso o Office até 5 computadores, 5 dispositivos celulares e 5 tablets por usuário com IOS ou Android;

#### **Centro de comunicação corporativo para trabalhar em equipe (Teams):**

Criação e agendamento de reuniões online por vídeo;  
Chats de comunicação entre os funcionários;  
Compartilhamento de documentos e de área de trabalho;  
Acesso por dispositivos móveis (smartphones e tablets);  
Acesso online para software de comunicação;  
Ferramenta que concentra em um local, os recursos de chat, conteúdo, pessoas e integração com outras ferramentas;

#### **Armazenamento e compartilhamento de arquivos:**

Acesso online para compartilhamento e acesso de arquivos (*OneDrive*);  
Oferece armazenamento ilimitado para cada usuário;

#### **Sharepoint Online:**

Compartilhe e gerencie conteúdo, conhecimento e aplicativos. Promova o trabalho em equipe, encontre informações rapidamente e colabore de forma fácil com toda a organização;

#### **Gerenciamento de trabalho corporativo:**

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

#### **Logon Único:**

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

### **Trabalhos em grupos do office 365:**

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

### **Transmissão de reunião de trabalho:**

Possibilita a transmissão de reuniões pela Internet para até 10 mil pessoas que podem participar pelo navegador ou por praticamente qualquer dispositivo. As reuniões oferecem o acompanhamento em tempo real de votações e sentimentos, além do *Yammer*, que permite diálogos durante a transmissão.

### **Business Intelligence – Power BI PRO:**

Os painéis dinâmicos e os relatórios interativos do Power BI Pro, usuários não técnicos podem visualizar e analisar dados com mais rapidez, eficiência e com uma melhor compreensão.

### **Sistema operacional Windows 10 Enterprise:**

Experimente nosso sistema operacional mais eficiente com recursos integrados de segurança, capacidade de gerenciamento e produtividade.

Nos seguintes quantitativos:

DESCRIÇÃO	Unidade	QTDE
PERFIL DE CORREIO – STANDARD P1	LICENÇA ATIVA / MÊS	4.000
PERFIL OFFICE 365 – EXECUTIVE E1	LICENÇA ATIVA / MÊS	15.000
PERFIL OFFICE 365 – EXECUTIVE E3	LICENÇA ATIVA / MÊS	30

### **DIGITAÇÃO DE BOLETINS DE OBITOS**

Gerenciamento do serviço de digitação dos boletins de óbitos realizados por empresa terceira.

DESCRIÇÃO	Unidade	QTDE
DIGITACAO DE BOLETINS DE OBITO	QTD /ano	8.600

## **PENALIDADES**

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:

- Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor global do contrato, pela inexecução total do objeto contratual;
- 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;
- Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do preço mensal, pela inexecução parcial do contrato
- 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;
- Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pela rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA.
- 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.

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.

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;

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. 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;

As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras. 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.

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.

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.

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.

## DA VIGÊNCIA

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;

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.

A prorrogação dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade, para a SMS, das condições e dos preços contratados.

### Da Transferência de Conhecimento

Consigna-se, ainda, a inclusão da cláusula de Transferência de Conhecimento que trata da transição das soluções visando assegurar que a entrada de um novo serviço ou de um serviço modificado ocorra de forma planejada e controlada, para tanto:

A CONTRATADA deve apresentar proposta técnica descrevendo a arquitetura dos SISTEMAS e indicando os requisitos de infraestrutura necessários ao seu funcionamento;

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;

A SMS tem o objetivo de iniciar a transição dos serviços, a partir da assinatura do contrato, e o período de transição para o grupo de sistemas referenciado. Não deverá exceder três meses em sua execução, podendo haver penalidades;

**É necessário que a CONTRATADA** apresente em sua proposta um plano de transição com a visão geral do processo de prestação de serviços, baseado na linha de tempo, evidenciando pelo menos, as seguintes informações:

- Principais atividades e macros;
- Produtos finais e intermediários;
- Cronograma com interdependências internas e externas;
- Caminho crítico e recursos chaves no plano de trabalho proposto;
- Plano de recursos (perfil, estimativas de FTEs, etc.)
- Ferramentas a serem utilizadas e cronograma de disponibilização;
- Período de estabilização e de ajustes;
- Plano de mudança e comunicação;
- Matriz de papéis e responsabilidades específica para a abordagem de transição (identificação clara de funções, recursos responsáveis por cada

atividade/etapa considerando os mais diversos atores, CONTRATADA, entre outros);

- Pré-requisitos (tipos de documentações, acessos necessários, etc.);
- Informar sobre a possível necessidade de alocação de profissionais da SMS para dar suporte à implementação dos planos, assim como a possível necessidade de infraestrutura da SMS necessários à execução das atividades;

Identificar e detalhar a participação da CONTRATADA atual da prestação de serviços, para que atue no processo de transição com papéis e responsabilidades;

É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada). O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE;

A transição das soluções 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, cujos principais objetivos são:

- Proteger o ambiente de produção da SMS de interrupções inesperadas nos serviços já prestados;
- Identificar e mitigar riscos através de forma antecipada no ciclo de vida de desenvolvimento;
- Assegurar que a área de manutenção e suporte esteja preparada para prover os serviços de suporte adequadamente para os novos produtos ou serviços
- Levantamento e análise da solução implantada;
- Identificação dos fornecedores de hardware e software envolvidos na solução;
- Formulação de recomendações antes do início da operação;
- Definição do modelo operacional;
- Definição da estrutura de comunicação;
- Especificação dos papéis e responsabilidades;
- Formulação do plano de setup.

É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual;

O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem com a CONTRATANTE, reterendo quaisquer informações ou dados, desde que estes dados tenham relação com a execução dos serviços prestados e que não violem os direitos ou o segredo industrial da CONTRATADA, vindo a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, isso constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às responsabilidades em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas;

A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços 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;

Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei.

Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o 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 o CONTRATANTE ou a seu designado, devendo a CONTRATADA prever 200 horas técnicas de profissionais para dispêndio nessa atividade.

## **ANEXO I**

### **Nível de Acordo de Serviços**

#### **SLA do Suporte:**

- O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 30min. contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.

- O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 30 (trinta) minutos a partir do horário de sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial é de 02 (duas) horas úteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 01 (uma) hora útil, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE. O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 04 (quatro) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.

- Define-se como "Tempo de atendimento ao chamado" o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como "Tempo de solução do problema", ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

- Entende-se por "Solução do problema", a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento "Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos" efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

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

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

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

Todo o indicador será aferido mensalmente e as penalidades financeiras serão aplicadas, a título de garantia de execução de multa, demonstrado na planilha de pagamento sob a forma de desconto no faturamento estabelecida no mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva, depois de garantida defesa prévia à CONTRATADA.

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

#### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA “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 severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

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

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

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

### **Escalção da severidade**

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

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

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

### **Monitoramento dos chamados**

A CONTRATADA deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta definida junto ao DTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.

O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA no DTIC pela equipe que avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado.

### **Descrição do instrumento de avaliação e medição dos serviços relativos ao item destacado**

Deverão ser adotados os instrumentos de medição previstos no Anexo I e II deste Termo de Referência para as ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares pela responsável técnico do referido item, em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

### **Propriedade dos produtos desenvolvidos, dados e informações geradas na solução**

Os produtos desenvolvidos no projeto serão de propriedade da Secretaria Municipal da Saúde. Ao término do contrato, caberá a CONTRATADA fornecer os códigos fontes, bem como toda a base de dados para DTIC, nos meios e formatos a serem especificados.

### **Entrega de Produto (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)**

Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;

O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.

## **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:

### **1. Sistema**

#### **1.1 Desenvolvimento**

Áreas afetadas:

- Sistemas (versão Mobile e Web);
- Serviços de integração
- Painéis de BI

#### **1.2 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).

### **1.3 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.
<b>1. Alta</b>	<b>Em até 2 dias uteis.</b>	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.
<b>2. Média</b>	<b>Em até 2 dias uteis.</b>	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.
<b>3. Baixa</b>	<b>Em até 2 dias uteis.</b>	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.

# TERMO\_DE\_CONTRATO\_N\_\_\_107 \_2025\_PRODAM\_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/cheocar\\_assinatura?code=1522a845562079b7d73f1ba20ae133b93aaa3802399d1d7df7bdfbb799ceb75434a1eb22338872401d4344ec73068be8c8cefd2b72b1d0cf73ecf11887d15afb27642018331](https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=1522a845562079b7d73f1ba20ae133b93aaa3802399d1d7df7bdfbb799ceb75434a1eb22338872401d4344ec73068be8c8cefd2b72b1d0cf73ecf11887d15afb27642018331)

Documento assinado com o método de criptografia SHA 256

Fluxo de assinatura iniciado por: **Camila Damico de Oliveira**

**CAMILADAMICO@PREFEITURA.SP.GOV.BR**

## Assinaturas

### Tiago Miguel da Silva Luz

tiagoluz@prodam.sp.gov.br

CPF: 285.192.178-93

IP: 177.34.156.90

Assinou como signatario em:

19/12/2025 18:20:08

*Tiago Miguel da Silva Luz*

Assinatura

### Luciano Felipe de Paula Capato

lucianocapato@prodam.sp.gov.br

CPF: 025.401.959-54

IP: 201.92.225.97

Assinou como signatario em:

22/12/2025 09:08:25

*Luciano Felipe de Paula Capato*

Assinatura

### Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinetesaudef@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 760.895.848-00

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

22/12/2025 13:39:20

*Luiz Carlos Zamarco*

Assinatura

### Daniela Nascimento

daninascimento@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 395.579.558-64

IP: 191.56.135.4

Assinou como signatario em:

22/12/2025 13:57:10

*Daniela Nascimento*

Assinatura

# TERMO\_DE\_CONTRATO\_N\_\_\_107 \_2025\_PRODAM\_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/cheocar\\_assinatura?code=1522a845562079b7d73f1ba20ae133b93aaa3802399d1d7df7bdfbb799ceb75434a1eb22338872401d4344ec73068be8c8cefd2b72b1d0cf73ecf11887d15afb27642018331](https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=1522a845562079b7d73f1ba20ae133b93aaa3802399d1d7df7bdfbb799ceb75434a1eb22338872401d4344ec73068be8c8cefd2b72b1d0cf73ecf11887d15afb27642018331)

**Documento assinado com o método de criptografia SHA 256**

Fluxo de assinatura iniciado por: **Camila Damico de Oliveira**

**CAMILADAMICO@PREFEITURA.SP.GOV.BR**

## Assinaturas

**Camila Damico de Oliveira**

camiladamico@prefeitura.sp.gov.br

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

22/12/2025 14:33:24

*Camila Damico de Oliveira*

Assinatura