



CO-06.07/2023

PROCESSO SEI Nº 7010.2023/0003877-4

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: DL Nº 07.014/2023  
POR INAPLICABILIDADE DE LICITAÇÃO, COM FULCRO NO  
ART. 28, § 3º, INC. I, DA LEI Nº 13.303/16

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REDE IP  
MULTISSERVIÇOS COM A FINALIDADE DE  
CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE  
CONECTIVIDADE AOS DIVERSOS ENTES DA PREFEITURA  
MUNICIPAL DA CIDADE DE SÃO PAULO

**CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP S/A**, com sede na Rua Líbero Badaró nº 425, Centro, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 01.009-905, inscrita no CNPJ sob o nº 43.076.702/0001-61, neste ato representada por seu Diretor de Infraestrutura e Tecnologia, Sr. **MATEUS DIAS MARÇAL**, portador da cédula de identidade RG. nº 22.066.499-4-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 126.595.568-90 e por seu Diretor de Administração e Finanças, Sr. **ELIAS FARES HADI**, portador da Cédula de Identidade RG. nº 11.049.629-2-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob o nº 094.438.328-95.

**CONTRATADA: TELEFONICA BRASIL S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Bairro Cidade Monções, no Município de São Paulo, inscrita no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62, neste ato representada por seus procuradores Sr. **RICARDO GUILLERMO HOBBS**, portador da cédula de identidade RG nº 12516658 – SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 202.791.548-60, e Sr. **ALEX MARTINS SALGADO**, portador da cédula de identidade RG nº 28.555.382-3-SSP/SP e inscrito no CPF/MF sob nº 267.046.658-38.

As partes acima qualificadas resolveram, de comum acordo, celebrar o presente contrato, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### CLÁUSULA I – OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REDE IP MULTISSERVIÇOS COM A FINALIDADE DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE CONECTIVIDADE AOS DIVERSOS ENTES DA PREFEITURA MUNICIPAL DA CIDADE DE SÃO PAULO**, conforme descrições constantes no **Termo de Referência – ANEXO I**, da Proposta Comercial da CONTRATADA e demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

#### CLÁUSULA II – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E CONTRATANTE

2.1. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Cumprir fielmente todas as obrigações estabelecidas no **Termo de Referência – ANEXO I** deste instrumento, garantindo a qualidade dos serviços prestados;

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- b) Para a assinatura do Instrumento Contratual, a CONTRATADA deverá apresentar todos os documentos relativos à regularidade fiscal, e ainda estar em situação regular junto ao CADIN (Cadastro Informativo Municipal) do **Município de São Paulo (Lei Municipal n.º 14.094/2005 e Decreto Municipal n.º 47.096/2006)**, mediante consulta ao site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/>.
- c) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de qualificação exigidas no momento da contratação, podendo a CONTRATANTE exigir, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas e o envio das certidões a seguir elencadas, em formato digital (arquivo PDF) para o e-mail [contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br](mailto:contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br) e para o gestor do contrato a ser definido oportunamente:
- i. Certidão Negativa de Débitos relativa aos Tributos Federais e a Dívida Ativa;
  - ii. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
  - iii. Certidão Negativa de Débitos Tributários e da Dívida Ativa Estadual;
  - iv. Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais (Mobiliários);
  - v. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
  - vi. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial.
- d) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados, nos termos do art. 76 da Lei nº 13.303/2016;
- e) Dar ciência imediata e por escrito a CONTRATANTE de qualquer anormalidade que verificar na execução do contrato;
- f) Prestar a CONTRATANTE, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre a execução do contrato;
- g) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato, nos termos do **artigo 77, da Lei Federal nº 13.303/16**.

## 2.2. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) Exercer a fiscalização do contrato, designando fiscal (is) pelo acompanhamento da execução contratual; procedendo ao registro das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato
- b) Fornecer à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução do contrato;
- c) Efetuar o pagamento devido, de acordo com o estabelecido neste contrato.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- d) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- e) Comunicar a CONTRATADA formalmente (por e-mail) todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

## CLÁUSULA III – VIGÊNCIA CONTRATUAL

**3.1.** O contrato terá vigência de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme dispõe o artigo 71, da Lei Federal nº. 13.303/2016.

**3.2.** Qualquer alteração, prorrogação e/ou acréscimos ou supressões que vierem a ocorrer no decorrer deste contrato será objeto de termo aditivo, previamente justificado e autorizado pela CONTRATANTE.

## CLÁUSULA IV – PREÇO

**4.1.** O valor total do presente contrato é de **R\$ 107.135.740,36 (cento e sete milhões, cento e trinta e cinco mil, setecentos e quarenta reais e trinta e seis centavos)** e seguirá as regras previstas na **Cláusula VI – Faturamento e Condições de Pagamento**.

**4.2.** No valor acima já estão incluídos todos os tributos e encargos de qualquer espécie que incidam ou venham a incidir sobre o preço do presente contrato.

**4.3.** Resta vedado o reajuste do valor contratual por prazo inferior a 12 (doze) meses contados após um ano da data-limite para apresentação da proposta comercial ou do último reajuste, conforme disposto na **Lei Federal nº 10.192 de 14/10/2001**, ou, se novas normas federais sobre a matéria autorizarem o reajustamento antes deste prazo.

**4.4.** Após o período inicial de 12 (doze) meses de vigência, caso haja prorrogação, o contratado poderá ter seus preços reajustados, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor IPC/FIPE a contar da data da apresentação da proposta.

## CLÁUSULA V – GARANTIA CONTRATUAL (Art. 70, §1º da Lei Federal nº 13.303/16)

**5.1.** A CONTRATADA deverá prestar garantia contratual no prazo máximo de 15 (quinze) dias a contar da assinatura do contrato, na forma do **artigo 70, § 1º da Lei Federal nº 13.303/16**, no valor de **R\$ 5.356.787,02 (cinco milhões, trezentos e cinquenta e seis mil, setecentos e oitenta e sete reais e dois centavos)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, observando os procedimentos a seguir elencados.

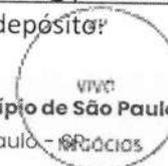
**5.2.** A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual, devendo a garantia assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado depois de expirada a vigência da contratação ou validade da garantia.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- 5.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 5.3.1. Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato.
  - 5.3.2. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato.
  - 5.3.3. Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela CONTRATANTE.
  - 5.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato e não adimplidas pela CONTRATADA.
- 5.4. A CONTRATADA deverá informar, expressamente, na apresentação da garantia, as formas de verificação de autenticidade e veracidade do referido documento junto às instituições responsáveis por sua emissão.
- 5.5. No caso de seguro-garantia, a instituição prestadora da garantia contratual deve ser devidamente autorizada pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP e, no caso de fiança bancária, pelo Banco Central do Brasil.
- 5.6. A insuficiência da garantia não desobriga a CONTRATADA quanto aos prejuízos por ela causados, responsabilizando-se por todas as perdas e danos apurados pela CONTRATANTE que sobejarem aquele valor.
- 5.7. Para cobrança pela CONTRATANTE de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia poderá ser executada, a partir do 3º (terceiro) dia, contado da resposta NÃO CONHECIDA E/OU IMPROCEDENTE acerca da notificação judicial ou extrajudicial à CONTRATADA, na hipótese do não cumprimento de suas obrigações contratuais.
- 5.7.1. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, cobrança de penalidade aplicada ou pagamento de qualquer obrigação da CONTRATADA, deverá ser efetuada a reposição do valor no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada para fazê-lo.
- 5.8. Caso haja aditamento contratual que implique alteração do valor, a garantia oferecida deverá ser atualizada.
- 5.9. Não sendo a garantia executada por força de penalidade administrativa e não havendo débitos a saldar com a CONTRATANTE, a garantia prestada será devolvida ao término do contrato.
- 5.10. Quando prestada em dinheiro, a garantia será devolvida por meio de depósito em conta bancária e corrigida pelos índices da poupança, salvo na hipótese de aplicações de penalidades pecuniárias ou necessidade de ressarcimento de prejuízos causados pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou a terceiros, hipóteses em que será restituído o saldo remanescente.
- 5.10.1. Na hipótese de garantia em dinheiro, a CONTRATADA deverá enviar uma cópia do depósito bancário para o e-mail [contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br](mailto:contratosfornecedores@prodam.sp.gov.br), identificando o contrato e a que título foi realizado o depósito?



## CLÁUSULA VI – FATURAMENTO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

### 6.1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

6.1.1. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente ao fiscal do contrato, conforme item 6.1, um arquivo eletrônico, no qual contenha todas as informações necessárias (designação do acesso, data de ativação, data da migração, data do downgrade ou upgrade, período de faturamento, valor mensal, desconto por interrupção, e demais informações que se fizerem necessárias) para validação da prestação dos serviços, até o 5º (quinto) dia corrido do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços.

6.1.2. O período de faturamento deverá ser considerado do primeiro ao último dia de cada mês.

6.1.3. No caso de ativações ocorrerem ao longo deste período, o faturamento será através de *pro rata die* do período entre a data de ativação e o último dia do mês.

6.1.4. Em hipótese alguma será permitido o procedimento de faturamento integral com desconto.

6.1.5. O Gestor da Rede disporá de até 05 (cinco) dias úteis para validação do arquivo ou indicação de divergências. Ao validar o arquivo eletrônico será emitido Termo de Validação, aprovando os serviços prestados relacionados no arquivo eletrônico.

6.1.6. No caso de irregularidades no arquivo, a CONTRATADA disporá de até 05 (cinco) dias úteis para sanar todas as divergências identificadas e submeter novo arquivo para validação, a partir da formalização da não aprovação.

6.1.7. A emissão da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços ou Fatura de Telecomunicação somente ocorrerá após a validação do arquivo eletrônico pelo gestor da rede e deverá exprimir necessariamente as mesmas informações contidas no arquivo.

6.1.8. Solicitações de alterações de links que reduzam o valor mensal do serviço, mesmo que não atendidas, deverão ter seus efeitos sobre o faturamento assim que finalizado o prazo para sua execução pela CONTRATADA.

### 6.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.2.1. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços ou Fatura de Telecomunicação deverá ser emitida e encaminhada ao Gestor da Rede, através do setor de Expediente, no mínimo 30 (trinta) dias corridos antes da data do pagamento.

6.2.2. O endereço de encaminhamento deverá ser estabelecido no momento da assinatura do contrato.

6.2.3. O Gestor da Rede procederá com a conferência das informações do arquivo validado e da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços ou Fatura de Telecomunicação para aprovação dos serviços prestados e emissão do Termo de Aceite de Pagamento.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProclamSP



6.2.4. O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela CONTRATANTE.

6.2.5. Caso o arquivo validado e a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços ou Fatura de Telecomunicação contenham divergências, o gestor da rede procederá com a devolução sumária do documento. A CONTRATADA disporá de até 05 (cinco) dias úteis para regularizar as divergências identificadas, a partir da formalização da devolução. Quando da apresentação da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços ou Fatura de Telecomunicação regularizada, o pagamento obedecerá ao estabelecido no subitem 6.1.1.

6.2.6. Em caso de atraso de pagamento dos valores devidos à CONTRATADA, mediante requerimento formalizado por esta, incidirão juros moratórios calculados 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.

## CLÁUSULA VII – MATRIZ DE RISCOS

7.1. Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, as partes identificam os riscos decorrentes da presente relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante no **ANEXO IV** parte integrante deste contrato.

7.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

## CLÁUSULA VIII – CONFORMIDADE

8.1. A CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato, declara e garante o cumprimento dos dispositivos da **Lei Anticorrupção – Lei 12.846/2013, e dos dispositivos 327, caput, § 1º e 2º e 337-D do Código Penal Brasileiro**

8.2. A CONTRATADA deverá defender, indenizar e manter a CONTRATANTE isenta de responsabilidade em relação a quaisquer reivindicações, danos, perdas, multas, custos e despesas, decorrentes ou relacionadas a qualquer descumprimento pela CONTRATADA das garantias e declarações previstas nesta cláusula e nas Leis Anticorrupção.

8.3. A CONTRATADA reportará, por escrito, para o endereço eletrônico a ser fornecido oportunamente, qualquer solicitação, explícita ou implícita, de qualquer vantagem pessoal feita por empregado da CONTRATANTE para a CONTRATADA ou para qualquer membro da CONTRATADA, com relação às atividades, operações, serviços e trabalhos vinculados ao objeto do presente contrato.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP



/ProdamSP



**8.4.** 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, nos termos do **Decreto n.º 56.633/2015**.

**8.5.** O descumprimento das obrigações previstas nesta Cláusula poderá submeter à CONTRATADA à rescisão unilateral do contrato, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das sanções penais e administrativas cabíveis e, também, da instauração do processo administrativo de responsabilização de que tratam a **Lei Federal nº 12.846/2013**.

## CLÁUSULA IX – DA PROTEÇÃO DE DADOS

**9.1.** A **CONTRATADA**, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, não colocando, por seus atos ou por omissão a **PRODAM-SP** em situação de violação das leis de privacidade, em especial, a **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Dados Pessoais (“LGPD”)**.

**9.2.** Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro, de forma que exija modificações na estrutura do escopo deste Contrato ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a **CONTRATADA** deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a **PRODAM-SP** poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e consequentemente os valores devidos correspondentes.

**9.3.** A **CONTRATADA** se compromete a:

- i) Zelar pelo uso adequado dos dados aos quais venha a ter acesso, cuidando da sua integridade, confidencialidade e disponibilidade, bem como da infraestrutura de tecnologia da informação;
- ii) Seguir as instruções recebidas da **PRODAM-SP** em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar à **PRODAM-SP**, aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis;
- iii) Responsabilizar-se, quando for o caso, pela anonimização dos dados fornecidos pela **PRODAM-SP**;
- iv) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** em 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das obrigações legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; e (iii) qualquer violação de segurança no âmbito das atividades da **CONTRATADA**;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



- v) A **CONTRATADA** deverá notificar a **PRODAM-SP** sobre quaisquer solicitações dos titulares de Dados Pessoais que venha a receber, como, por exemplo, mas não se limitando, a questões como correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados, e sobre as ordens de tribunais, autoridade pública e regulamentadores competentes, e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo;
- vi) Auxiliar a **PRODAM-SP** com as suas obrigações judiciais ou administrativas aplicáveis, de acordo com a LGPD e outras leis de privacidade aplicáveis, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

9.4. A **CONTRATADA** deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado para o tratamento de Dados Pessoais é estruturado de forma a atender os requisitos de segurança, os padrões de boas práticas de governança e os princípios gerais previstos na legislação e nas demais normas regulamentares aplicáveis.

9.5. A **PRODAM-SP** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da **CONTRATADA** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição da responsabilidade que a **CONTRATADA** possui perante a LGPD e este Contrato.

9.6. A **CONTRATADA** declara conhecer e que irá seguir todas as políticas de segurança da informação e privacidade da **PRODAM**, bem como realizará treinamentos internos de conscientização a fim de envidar os maiores esforços para evitar o vazamento de dados, seja por meio físico ou digital, acidental ou por meio de invasão de sistemas de software.

9.7. O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da **PRODAM-SP** ou dos clientes desta para a **CONTRATADA**.

9.8. A **PRODAM-SP** não autoriza a **CONTRATADA** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados Pessoais, estabelecido por este Contrato.

## CLÁUSULA X – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. A **CONTRATADA** está sujeita às penalidades previstas na **Lei Federal nº 13.303/16**, sem prejuízo da apuração de perdas e danos, em especial:

- a) Advertência por escrito;
- b) **Multa de até 10% (dez por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual ou da parcela correspondente, se o serviço prestado estiver em desacordo com as especificações contidas no **Termo de Referência – ANEXO I** do Edital;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



- c) **Multa de 1%** (um por cento) sobre o valor total do instrumento contratual, ou parcela equivalente, pelo descumprimento de qualquer outra condição fixada neste contrato e não abrangida nas alíneas anteriores, e na reincidência, o dobro, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal que couber;
- d) **Multa de 20% (vinte por cento)** sobre o valor total do instrumento contratual, no caso de rescisão e/ou cancelamento do contrato por culpa ou a requerimento da CONTRATADA, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da CONTRATANTE.
- e) **Suspensão** temporária de participação em licitação e **impedimento** de contratar com a PRODAM-SP, pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- f) Demais sanções encontram-se enumeradas no item X do Termo de Referência – ANEXO I.

**10.2.** Para a cobrança, pela CONTRATANTE, de quaisquer valores da CONTRATADA, a qualquer título, a garantia contratual prevista neste instrumento poderá ser executada na forma da lei.

**10.3.** Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE a apresentar defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço constante do preâmbulo do Contrato.

**10.4.** Considera-se recebida a notificação na data da assinatura do aviso de recebimento ou, na ausência deste, a data constante na consulta de andamento de entrega realizada no site dos correios, sendo certificado nos autos do processo administrativo correspondente qualquer destas datas.

**10.4.1.** Caso haja recusa da CONTRATADA em receber a notificação, esta será considerada recebida na data da recusa, contando a partir desta data o prazo para interposição da defesa prévia.

**10.5.** A aplicação de penalidade de multa não impede a responsabilidade da CONTRATADA por perdas e danos decorrente de descumprimento total ou parcial do contrato.

**10.6.** A aplicação de quaisquer multas pecuniárias não implica renúncia, pela PRODAM-SP, do direito ao ressarcimento dos prejuízos apurados e que sobejarem o valor das multas cobradas.

**10.7.** As decisões da Administração Pública referentes à efetiva aplicação da penalidade ou sua dispensa serão publicadas no Diário Oficial Cidade de São Paulo, nos termos do **Decreto Municipal nº 44.279/03**, ressalvados os casos previstos no referido ato normativo – sendo certo que a aplicação das penalidades de advertência e multa se efetivará apenas pela publicação no referido Diário, desnecessária a intimação pessoal.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo, SP



## CLÁUSULA XI – RESCISÃO

**11.1.** A **PRODAM-SP** poderá rescindir o presente contrato, nos termos do **artigo 473, do Código Civil**, nas seguintes hipóteses:

- a) Inexecução total do contrato, incluindo a hipótese prevista no **artigo 395, parágrafo único do Código Civil**;
- b) Atraso injustificado no início do serviço;
- c) Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à **PRODAM-SP**;
- d) Cometimento reiterado de faltas na sua execução que impeçam o prosseguimento do contrato;
- e) Transferência, no todo ou em parte, deste contrato, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE;
- f) Decretação de falência;
- g) Dissolução da sociedade;
- h) Descumprimento do disposto no **inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal**, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- i) Prática pela CONTRATADA de atos lesivos à Administração Pública previstos na **Lei nº 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa)** e **Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)**;
- j) Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da PRODAM, direta ou indiretamente;

**11.1.1.** A rescisão a que se refere esta cláusula, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

**11.2.** Desde que haja conveniência para a **PRODAM-SP**, a rescisão amigável é possível, por acordo entre as partes devidamente reduzido a termo no competente processo administrativo.

**11.3.** Poderá haver também rescisão por determinação judicial nos casos previstos pela legislação.

**11.4.** A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

**11.5** Não constituem causas de rescisão contratual o não cumprimento das obrigações aqui assumidas em decorrência dos fatos que independam da vontade das partes, tais como os que configurem caso fortuito e força maior, previstos no **artigo 393, do Código Civil**.

**11.6** Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial; ou da decisão judicial, se for o caso.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



## CLÁUSULA XII – DISPOSIÇÕES GERAIS

**12.1.** Os termos e disposições deste contrato prevalecerão sobre quaisquer outros entendimentos ou acordos anteriores entre as partes, explícitos ou implícitos, referentes às condições nele estabelecidas.

**12.1.1** O presente instrumento e suas cláusulas se regulam pela **Lei Federal nº 13.303/16**, pelos preceitos de direito privado, mormente a **Lei n. 10.406/02 (Código Civil)** e disposições contidas na legislação municipal, no que couber.

**12.2.** A CONTRATADA deverá, sob pena de rejeição, indicar o número deste contrato e da **Dispensa de Licitação nº 07.014/2023** nas faturas pertinentes, que deverão ser preenchidas com clareza, por meios eletrônicos, à máquina ou em letra de forma.

**12.3.** A inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à empresa pública ou à sociedade de economia mista a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e o uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.

**12.4.** A mera tolerância do descumprimento de qualquer obrigação não implicará perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

**12.5.** Na hipótese de ocorrência de fatos imprevisíveis que reflitam nos preços dos serviços, tornando-o inexecutável, poderão as partes proceder a revisão dos mesmos, de acordo com o disposto no **artigo 81, § 5º, da Lei Federal nº 13.303/16**.

**12.6.** A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

**12.7.** A formalização do presente contrato abrange as disposições contratuais e de todos os seus anexos.

## CLÁUSULA XIII – VINCULAÇÃO AO EDITAL

**13.1.** O cumprimento deste contrato está vinculado aos documentos que instruíram o **Processo SEI nº 7010.2023/0003877-4** e seus anexos e à proposta da CONTRATADA.

## CLÁUSULA XIV – FORO

**14.1.** As partes elegem o Foro Cível da Comarca da Capital de São Paulo, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que possam surgir no decorrer da execução deste contrato.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



E por estarem assim, justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor, perante 2 (duas) testemunhas abaixo.

São Paulo/SP, 13 de julho de 2023.

CONTRATANTE:

  
**MATEUS DIAS MARÇAL**  
Diretor de Infraestrutura e Tecnologia

  
**ELIAS FARES HADI**  
Diretor de Administração e Finanças

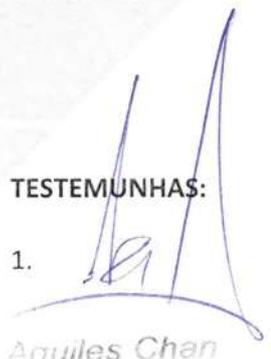
CONTRATADA:

  
**RICARDO GUILLERMO HOBBS**  
Procurador

  
**ALEX MARTINS SALGADO**  
Procurador

TESTEMUNHAS:

1.

  
**Aquiles Chan**  
Diretor

2.

  
**Andressa Mertins**

CPF 822144890-88 RG 3079108284





ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO

- 1.1. Contratação de prestação de serviços de rede IP multisserviços com a finalidade de continuidade dos serviços de provimento de conectividade aos diversos entes da Prefeitura Municipal da Cidade de São Paulo.
- 1.2. Os Serviços serão prestados aos Órgãos ou Entidades que integram ou venham integrar a rede Metropolitana da Prefeitura do Município de São Paulo, definido como Unidade PMSP, a ser indicado pela CONTRATADA PRODAM-SP.
- 1.3. A quantidade estimada de links é apresentada na tabela seguinte:

QUANTIDADE DE INSTALAÇÕES DE LINKS			
Velocidade (Kbps)	Com Redundância	Sem Redundância	TOTAL
256	0	0	0
4.096	1	1	2
8.192	2	3	5
10.000	0	0	0
16.384	5	160	165
34.816	4	14	18
50.000	57	620	677
100.000	43	126	169
155.000	2	1	3
1.000.000	0	0	0
2.500.000	0	0	0
<b>TOTAIS</b>	<b>114</b>	<b>925</b>	<b>1039</b>

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo  
Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



QUANTIDADE MENSAL DE LINKS				
Velocidade (Kbps)	Com Redundância	Sem Redundância	Acesso VPN/MPLS	TOTAL
256	8	4	0	12
4.096	23	159	0	182
8.192	24	137	0	161
10.000	0	0	0	0
16.384	12	310	0	322
34.816	13	61	0	74
50.000	105	626	3	734
100.000	52	126	3	181
155.000	4	2	0	6
200.000	0	0	3	3
500.000	0	0	3	3
1.000.000	0	0	0	0
2.500.000	0	0	0	0
<b>TOTAIS</b>	<b>241</b>	<b>1425</b>	<b>12</b>	<b>1678</b>

- 1.4. A Contratada deverá fornecer, gratuitamente e pelo período em que o serviço estiver sendo prestado, 256 links para procedimentos, pela Prodam, de testes de homologação e de novas aplicações da PMSP, bem como para projetos de inclusão digital e atendimento social cujas características estão contidas em anexo contendo lista de endereços e capacidades. Os links gratuitos não previstos na lista de endereços terão capacidade de 4096 kbps e sem redundância.
- 1.5. A Prestadora deverá prever instalação de links com endereços de enlaces (circuitos) distintos, cujas características, além de estarem contidas em anexo contendo lista de endereços e capacidades, incluem a previsão de responsabilidade da Contratada pela interligação entre os roteadores para que a redundância esteja disponível.
- 1.5.1. A Contratada deverá instalar dois roteadores concentradores PRODAM de sua própria nuvem, um em cada site da PRODAM, conforme indicados no ANEXO I;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



## 2 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### Serviços de Telecomunicações

2.1 Os serviços de telecomunicações visam a troca de informações corporativas entre Unidades PMSP e CONTRATANTE OU AQUELE INDICADO POR ELA, atendendo aos seguintes itens:

2.1.1 Serão prestados de acordo com a regulamentação aplicável ao Serviço de Comunicação Multimídia.

2.1.2 Consistem na oferta de:

2.1.2.1 Capacidade de emissão, transmissão e recepção de Informações Multimídia através da Rede IP Multisserviços - PMSP.

2.1.2.2 CPEs a serem instaladas nas Unidades PMSP.

2.1.2.3 Equipamentos do nó central que deverá suportar todo tráfego da rede na CONTRATANTE OU AQUELE INDICADO POR ELA.

2.1.3 Utilizarão o protocolo IP, na modalidade "fim a fim", entre interfaces LAN das CPE instaladas nas Unidades PMSP e na CONTRATANTE OU AQUELE INDICADO POR ELA.

2.1.4 Serão identificados por classe, de acordo com o tipo de serviço, abrangendo comunicação de dados, voz e vídeo, conforme tabela constante do **item 2.6**.

2.1.5 Serão prestados nas modalidades de Suporte à Comunicação de Dados, Suporte à Comunicação de Voz, Suporte à Transmissão de Vídeo.

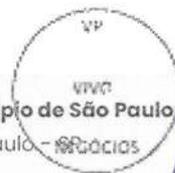
2.2. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, ou da data da última assinatura digital realizada, podendo ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme dispõe o artigo 71, da Lei Federal nº. 13.303/2016.

2.2.1. Fica assegurado à PRODAM-SP o direito de rescindir o presente contrato, caso seja realizada nova contratação visando substituí-lo. A rescisão prevista nesta cláusula deverá ser precedida de comunicação à CONTRATADA, com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

### Suporte à Comunicação de Dados

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



2.3 O serviço de comunicação de dados deverá suportar transmissão de dados, atendendo os requisitos definidos na tabela de Classe de Serviços que constam do item 2.6.

2.3.1 Esse serviço deverá ser provido na Configuração ponto-Multiponto (Unidades PMSP), de modo que Unidades na mesma rede possam se comunicar entre si ou com outras redes.

## Suporte à Comunicação de Voz

2.4 O serviço de suporte à comunicação de voz deverá suportar comunicação de voz atendendo aos atributos estabelecidos na tabela de Classe de Serviços que consta do item 2.6.

2.4.1 Esse serviço deverá ser provido na Configuração Multiponto, de modo que todas as Unidades PMSP possam se intercomunicar diretamente.

2.4.2 A CONTRATADA será responsável somente pelo tráfego dos pacotes de voz no seu backbone.

a. A Contratada não precisará fornecer interfaces de voz (FXS, FXO, E&M ou E1) nos CPEs;

b. A Contratada não precisará fornecer equipamento controlador de voz, por exemplo, SIP/gatekeeper H.323;

c. O tráfego de voz será oferecido ao CPE através de sua interface LAN (IP).

## Suporte à Transmissão de Vídeo

2.5 O serviço de suporte à transmissão de vídeo deverá suportar transmissão de vídeo atendendo os atributos definidos na tabela de Classe de Serviços que consta do item 2.6.

2.5.1 Esse serviço deverá ser provido na Configuração *Multicast*, de modo que Unidades na mesma rede possam transmitir entre si ou com outras redes.

2.5.2 Os equipamentos de vídeo não serão de responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATADA será responsável somente pelo tráfego dos pacotes de vídeo no seu backbone.

## 2.6. Acesso Internet

2.6.1. O serviço Acesso Internet não será responsabilidade da contratada.

2.6.2. Firewall, Gerenciador de Banda, Filtro de Conteúdo, IPS e Antivírus de Gateway para sistema de conexão à Internet não fazem parte do escopo do projeto.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



## Classes de Serviços

2.7 Deverão ser implementados mecanismos de priorização e balanceamento de tráfego. Os roteadores provisionados deverão possuir as seguintes facilidades:

2.7.1 Suportar facilidades de marcação de pacotes

2.7.2 A rede deverá implementar os mecanismos de QoS necessários para classificação e priorização de tráfego, fazendo uso dos protocolos adequados.

2.7.3 Deverá possuir suporte a cRTP (Compressed Real-Time Transport Protocol), Link Fragmentation and Interleaving (LFI) e suporte ao protocolo FRF.12 e Resource Reservation Protocol (RSVP) ou Diffserv.

2.7.4 Para cada Classe de Serviço poderão ser atribuídos Nível de Prioridade e Banda Útil Exigida, em percentual ou kbps, conforme a tabela-exemplo abaixo.

TABELA DE CLASSES DE SERVIÇOS			
CLASSE DE SERVIÇO	SERVIÇOS	Nível de Prioridade	Percentual
A	VOZ	1	v %
B	VÍDEO	2	w %
C	DADOS PRIORITÁRIOS	3	x %
D	DADOS NÃO PRIORITÁRIOS	4	y %
E	Internet	5	z %

2.8 O dimensionamento da capacidade do Acesso das Unidades PMSP e do Acesso deverá ser feito em comum acordo com a CONTRATANTE OU AQUELE INDICADO POR ELA e levar em consideração o cômputo das transações simultâneas demandadas pelas Unidades, por Classe de Serviço, multiplicada pela respectiva Banda Útil Exigida (em kbps). Limites em função do total de banda do link, se for o caso, deverão ser negociados antes de serem aplicados pela CONTRATADA.

2.8.1 Quando da instalação do Acesso Concentrador PRODAM, sua capacidade deverá suportar no mínimo 2,5 Gbps de tráfego relativo ao transporte de dados entre os acessos das Unidades PMSP até a PRODAM.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- 2.8.1.1 Todas as conexões com vizinhanças entre concentradores de propriedade da Prodam com os concentradores deverão necessariamente interligar-se através de portas 10 Gbps.
- 2.8.2 A CONTRATADA deverá iniciar o processo de ampliação do Acesso Concentrador quando o tráfego médio na HMM atingir 75% da capacidade do link.
- 2.8.2.1 A CONTRATADA deverá iniciar o processo de ampliação da capacidade dos equipamentos, quando a utilização média na HMM de CPU do equipamento principal atingir 75% de sua capacidade.
- 2.8.2.2 A CONTRATADA deverá iniciar o processo de ampliação da capacidade dos equipamentos, quando a utilização média na HMM de Memória do equipamento principal atingir 75% de sua capacidade.
- 2.8.3 O prazo entre o início do processo de ampliação do Acesso Concentrador PRODAM e a efetivação da ampliação é de 60 (sessenta) dias.
- 2.8.4 O concentrador PRODAM não deverá ser cobrado.

## 2.9. Implantação

Link existente (previsto em listagem) X Link novo (cadastro de reserva)

2.9.1 Para efeito de entendimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência devem ser consideradas as seguintes definições:

2.9.1.1 Links existentes: são aqueles constantes do ANEXO I, para os quais os prazos de instalação já estão definidos. Alterações de nomes de ruas ou de números de edifícios sem a mudança física do imóvel não serão consideradas como características que tornem sem efeito a definição de link existente.

2.9.1.2 Links novos: são aqueles que ainda não têm endereço determinado e que tem o prazo de instalação estabelecido no item 2.8.7.

2.9.1.3 Projeto especial: são instalações de links novos, para as quais as condições apresentadas indicam uma necessidade de prazo maior que os 60 dias previstos no item 2.8.7 b. A classificação de uma instalação como projeto especial deverá ser informada pela contratada em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço. O período de tempo para informação da necessidade de projeto especial está incluído no prazo para ativação.

2.9.2 A CONTRATADA deverá garantir que a Ativação de uma Unidade PMSP na Rede IP Multisserviços PMSP será realizada sem interromper a comunicação das demais Unidades PMSP.

2.9.3 A Ativação de uma Unidade PMSP deverá ser previamente agendada com a CONTRATANTE OU AQUELE INDICADO POR ELA.

2.9.4 O prazo para atendimento de uma Solicitação de Ativação pela CONTRATADA obedecerá às seguintes regras: iniciado no momento da solicitação e finalizado quando houver a emissão do Termo de Aceite de Link pela CONTRATANTE ou aquele indicado por ela. O tempo para emissão e correção pela CONTRATADA de dados ou documentos que interfiram na emissão do Termo de Aceite de Link pela CONTRATANTE ou aquele indicado por ela está contido nesse prazo.

2.9.5 O atendimento pela CONTRATADA às Solicitações de Ativação DE LINKS EXISTENTES das Unidades PMSP deverá seguir o cronograma previsto no ANEXO I. Caso os pontos concentradores não sejam ativados nos prazos, os links existentes da mesma VRF restantes não receberão Termo de Aceite de Link, nem Termo de Aceite de Infraestrutura, incidindo sobre eles todas as penalidades previstas para links com atraso de ativação.

2.9.6 A CONTRATADA ou a CONTRATANTE poderão solicitar a troca de prazos de ativação entre links da tabela de links existentes (cronograma previsto no ANEXO I). Caberá à outra parte aceitar cada solicitação.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



2.9.7 O atendimento pela CONTRATADA às Solicitações de Ativação DE LINKS NOVOS, mudanças dos endereços, velocidades, padrão de acesso ou localização de CPE das Unidades PMSP deverá ser realizado em no máximo conforme segue:

- a) 180 (cento e oitenta) dias corridos para links que necessitam de projeto especial, limitado a 5% (cinco por cento) do total de links contratados ou 1 (um) link, o que for maior;
- b) 180 (cento e oitenta) dias corridos para as unidades com ou sem infraestrutura, a partir da data de recebimento da Solicitação, para solicitações realizadas até 1 (um) ano após a assinatura do instrumento contratual.
- c) 60 (sessenta) dias corridos para as unidades com ou sem infraestrutura, a partir da data de recebimento da Solicitação, para solicitações realizadas após 1 (um) ano da assinatura do instrumento contratual.

2.9.8 A CONTRATADA executará testes de Enlace "fim a fim" entre Unidade PMSP e PRODAM, ou entre Unidades PMSP, conforme Classes de Serviços e Padrão de Acesso especificado para ativação de cada Unidade.

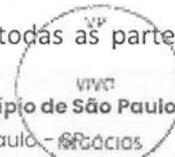
2.9.9 Concluídos os serviços de instalação e configuração de cada acesso remoto (unidade PMSP), a Contratante ou aquele indicado por ela emitirá o "Termo de Aceite de Link", no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a comunicação formal da entrega do circuito pela contratada.

2.9.10 Para a Ativação de cada Unidade, a CONTRATADA será responsável por prover recursos e pela execução de serviços de infraestrutura necessários à implantação do Acesso ao Backbone da Rede IP Multisserviços - PMSP atendendo normas da ABNT e conforme definido pela CONTRATANTE ou Unidade PMSP, dentre os quais inclui o fornecimento, instalação e configuração de:

- a. Equipamentos;
- b. Cabos, fibras ópticas e demais meios de transmissão;
- c. Conectores, amarradores, elementos de fixação e todas as partes e peças necessárias;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- d. Infraestrutura para interligar os recursos de acomodação de equipamentos da Contratada aos recursos de acomodação de equipamentos da PRODAM-SP ou unidade da PMSP, contemplando 1 (um) cabo CAT5 por roteador de até 90m (noventa metros) e itens da cláusula "b" acima;
- e. Equipamentos de recepção ou transmissão: antenas, adaptadores, conversores, modems etc;
- f. Construir base para instalação de antena de rádio-enlace ou satélite (em concreto, alvenaria ou qualquer outro material), caso a solução adotada requeira tal infraestrutura, com a devida aprovação do projeto por parte das autoridades responsáveis e das Unidades PMSP e da PRODAM-SP, quanto ao leiaute e local;
- g. Pára-raios (Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas - SPDA) para proteção da antena contra descargas atmosféricas, como também aterramento adequado para essas instalações, caso a solução adotada requeira a utilização de antena;
- h. Recursos para acomodação dos equipamentos a serem instalados nas dependências das Unidades PMSP ou da PRODAM-SP, desde que não disponível no local, com a devida aprovação do projeto de leiaute e da solução a ser instalada e preocupação com a organização e salubridade proporcionadas;
- i. Disponibilizar pontos de energia elétrica (quantos forem necessários) com aterramento ou, opcionalmente, por intermédio de um filtro de linha com número adequado de pontos de energia elétrica a partir da energização disponibilizada pela unidade da PMSP próxima ao local de instalação.

2.9.10.1 Não será de responsabilidade da CONTRATADA: providenciar serviços de engenharia civil, climatização, disponibilização de energia próxima ao local de instalação, contrato e ligação da localidade da instalação à concessionária de energia elétrica, aterramento que não seja relacionado aos pára-raios (SPDA) instalados pela CONTRATADA para proteção das antenas e manutenção do cabo CAT5 citado no subitem d do subitem 2.8.10.

2.9. 10.2 Concluídas as ativações e os serviços de infraestrutura de cada acesso remoto (unidade PMSP), a Contratante ou aquele indicado por ela emitirá o "Termo de Aceite de Infraestrutura", no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a comunicação formal da entrega do link pela contratada. A pendência de conclusão dos serviços de infraestrutura acarretará desconto do tipo P (Anexo Tipos de Indisponibilidades) a partir da emissão do Termo de Aceite de Link até a devida regularização, independentemente do prazo máximo.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



2.9.11 CONTRATANTE e as Unidades PMSP responsabilizam-se integralmente pela guarda e integridade dos equipamentos recebidos, obrigando-se a ressarcir a CONTRATADA em casos de perda, dano ou destruição não oriundos da normal utilização destes, exceto em caso de acidentes naturais (descargas atmosféricas, enchentes etc) ou roubo/furto onde será apresentado à CONTRATADA o Boletim de Ocorrência e a mesma deverá repor os equipamentos sem ônus no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura de um chamado de incidência. A partir do encerramento do prazo de 24 (vinte e quatro) horas para a reposição até a devida reposição, o atraso acarretará desconto do tipo T (Anexo Tipos de Indisponibilidades).

2.9.12 Os endereços prováveis de instalação são apresentados em Anexo específico.

2.9.13 A CONTRATADA deverá prever gratuitamente a disponibilidade de 2 (dois) Firewalls Appliance (hardware dedicado, plataformas idênticas e independentes) em modo de Alta-disponibilidade e redundância entre si, com licenças, instalação, para interligação com o Concentrador instalado na PRODAM, incluindo sistema de segurança do tipo IDS (Intrusion Detection System), IPS (Intrusion Prevention System), Gateway Antivírus/Antispyware, bem como suporte e assistência técnica especializada.

2.9.13.1 O Firewall da PRODAM-SP não deverá ser cobrado.

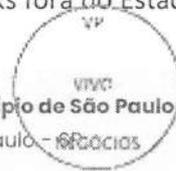
2.9.14 A CONTRATADA deverá prever a disponibilidade de links fora do Município de São Paulo e dentro do Estado de São Paulo.

2.9.15 A quantidade máxima de links fora do Município de São Paulo e dentro do Estado de São Paulo não poderá ultrapassar 13 (treze), sendo 12 (doze) links cuja velocidade é limitada a 4 Mbps, e sendo 1 (um) o enlace redundante do ponto concentrador PRODAM instalado no município de Barueri.

2.9.16 A CONTRATADA deverá prever a disponibilidade de links fora do Estado de São Paulo e dentro do território nacional.

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



2.9.17 A quantidade máxima de links fora do Estado de São Paulo e dentro do território nacional não poderá ultrapassar, 3 (três) e limitado a velocidade de 4 Mbps.

## 2.10. Acessos Ativos

2.10.1 A execução de qualquer serviço pela CONTRATADA e que possa interferir no funcionamento da Rede Corporativa PRODAM-SP ou da rede corporativa da contratante, deverá ser programada e executada obedecendo ao horário estipulado pela Contratante ou aquele indicado por ela. A falta de programação prévia acarretará descontos do tipo P (Anexo Tipos de Indisponibilidades) a partir do mau funcionamento até o restabelecimento da Rede.

2.10.2 A cada visita técnica realizada nas dependências da PRODAM-SP e Unidades PMSP, a CONTRATADA deverá emitir um relatório de execução de serviços, relacionando os serviços executados e lista de equipamentos que eventualmente sejam deixados ou retirados das dependências da PRODAM-SP ou Unidades PMSP.

- a. A falta do relatório acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) a partir da visita técnica até a recepção do relatório pela Contratante ou aquele indicado por ela.

2.10.3 A PRODAM-SP ou as Unidades PMSP deverão permitir o acesso de profissionais da CONTRATADA às suas dependências para a realização dos serviços de testes, instalação, manutenção ou retirada de equipamentos desde que comunicado com antecedência, informando o nome e documento dos profissionais que farão a visita.

2.10.4 Os profissionais da CONTRATADA deverão respeitar as normas de controle de acesso às dependências da PRODAM-SP ou dos Órgãos ou Entidades conforme o caso, para realização das atividades referidas no item anterior.

2.10.5 Os profissionais da CONTRATADA deverão estar identificados, trajando uniforme ou portando documento e Crachá que o identifique como funcionário.

## 2.11. Operação, Manutenção e Suporte

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- 2.11.1 A operação da Rede IP Multisserviços – PMSP - tem como principal objetivo a garantia permanente dos índices de disponibilidade e qualidade dos Serviços e deve ser provida pela CONTRATADA de forma a atender aos níveis de qualidade dos Serviços especificados no SLA.
- 2.11.2 A CONTRATADA será responsável pelo gerenciamento centralizado das rotas na Rede IP Multisserviços - PMSP, a fim de receber e originar conexões entre as Unidades.
- 2.11.3 Caberá à CONTRATADA configurar e alterar a configuração dos CPEs e demais equipamentos instalados e mantidos por ela nas Unidades PMSP e na PRODAM-SP.
- 2.11.4 O tráfego cursado na Rede IP Multisserviços - PMSP - deverá ser medido continuamente por Unidade PMSP.
- 2.11.5 A CONTRATADA deverá cumprir e fazer respeitar por si, seus funcionários e fornecedores, as normas que, a qualquer tempo, forem emitidas pela PRODAM-SP e que tiverem por objetivo resguardar a segurança e a prestação dos Serviços.
- 2.11.6 A CONTRATADA obriga-se a garantir os equipamentos, objeto deste Pregão, incluindo assistência técnica e manutenção durante o prazo de vigência dos Contratos.
- 2.11.7 Caso o reparo venha a demandar tempo superior ao especificado na Tabela de Prazo Máximo para Solução de Incidentes, item 3.3.9.1, e caso não tenha sido confirmada a localização do defeito a CONTRATADA se obriga a substituir o equipamento por outro equivalente até o seu efetivo reparo sem quaisquer ônus adicionais à contratante.
- 2.11.8 Se for necessário à PRODAM-SP ou à unidade PMSP interromper o processo de reparo pela CONTRATADA, a contagem de período de tempo de reparo poderá ser suspensa. Durante o deslocamento do responsável da CONTRATADA até o local de reparo o tempo de reparo deverá continuar sendo contabilizado. O período de tempo de suspensão de contagem será tratado por “parada de relógio”.
- 2.11.9 Durante o período de vigência do contrato deverão ser fornecidas atualizações e upgrades de software, sempre que disponíveis, os quais ocorrerão sem ônus adicionais à PRODAM-SP ou à contratante.



- a. A CONTRATADA deverá informar à PRODAM-SP sempre que uma atualização estiver disponível e quais os benefícios em relação à anterior.
- b. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de atualização que deverá ser aprovado pela PRODAM-SP.
- c. A falta de atualizações ou upgrades conforme definido no plano de atualização acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) nos equipamentos afetados a partir da comunicação pela PRODAM-SP à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.
- d. O prazo para atualizações e upgrades de software será firmado de comum acordo entre PRODAM-SP e CONTRATADA.

2.11.10 Assistência técnica e reparo dos serviços já instalados deverão ser realizados, sem ônus adicionais à contratante.

2.11.11 Inclusões de endereços durante a vigência contratual e por solicitação formal pela Contratante ou aquele indicado por ela deverão ser realizadas pela CONTRATADA, considerando as condições e exigências pactuadas, tanto em "prazos" quanto em "valores".

2.11.12 Mudanças dos endereços, velocidades (observados os subitens 2.10.13 e 2.10.14 abaixo), padrão de acesso ou localização de CPE dos Acessos (links) durante a vigência contratual, e por solicitação formal pela Contratante ou aquele indicado por ela, deverão ser realizadas pela CONTRATADA independentemente se os meios disponibilizados para solicitar essas atividades não estiverem adequadamente disponíveis à Contratante ou aquele indicado por ela, sendo passíveis de serem solicitadas simultaneamente. Os valores de mudanças solicitadas simultaneamente, serão cobradas e iguais aos de 01 (uma) instalação com capacidade e padrão equivalente.

2.11.13 Downgrades de velocidade serão realizados sem custo de instalação adicional à PRODAM ou Unidade PMSP solicitante; passando a ser cobrado o respectivo valor mensal pela nova capacidade.

2.11.14 Upgrades de velocidade serão realizados com cobrança de valor referente à diferença entre a taxa de instalação da maior velocidade e a taxa de instalação da menor velocidade. Essa taxa será chamada de taxa de aumento de



AP

velocidade. Passará a ser cobrado, então, o respectivo valor mensal pela nova capacidade.

- 2.11.15 Para a realização de mudanças de velocidade, de endereço e de localização de CPE, a PRODAM-SP poderá indicar o tempo máximo de downtime e a CONTRATADA deverá executar conforme o prazo indicado, independentemente se os meios disponibilizados pela CONTRATADA para solicitar essas atividades não estiverem adequadamente disponíveis à Contratante ou aquele indicado por ela.
- 2.11.16 Desativações de links serão realizadas sem ônus adicionais à PRODAM ou Unidade PMSP.
- 2.11.17 Circuitos pertencentes a um único link (ID) poderão usufruir da solução de agregar enlaces. Outros acessos pertencentes ao backbone da rede multisserviços contratados e instalados no mesmo ou em diferentes logradouros não poderão usufruir da solução de agregar enlaces. A indisponibilidade de parte dos enlaces que compõem o link com essa solução acarretará desconto do tipo P (Anexo Tipos de Indisponibilidades), desde a interrupção do primeiro enlace até o restabelecimento do link. Será considerado como momento da interrupção o início da ausência de tráfego por enlace apontado por gráfico ou a solicitação de restabelecimento dos acessos indisponíveis pela CONTRATANTE.
- 2.11.18 Cabe à CONTRATADA a Gestão de Capacidade do Concentrador PRODAM ao backbone da rede multisserviços e firewall, dimensionando-o de maneira a adequá-lo à carga exigida pelas demais Unidades PMSP e providenciando, independente de qualquer solicitação da PRODAM-SP, o seu upgrade, conforme a necessidade.
- 2.11.19 A CONTRATADA fará a comunicação de qualquer mudança de capacidade do acesso PRODAM-SP ao backbone e firewall no prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência. A PRODAM-SP poderá, a seu critério, solicitar o seu reagendamento até 2 (duas) horas antes do horário previsto pela CONTRATADA.
- 2.11.20 A CONTRATADA fornecerá suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, com atendimento telefônico de acesso gratuito do tipo portal web, 0800 e e-mail, permitindo assim o registro e acompanhamento dos incidentes técnicos.

## Gerenciamento

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



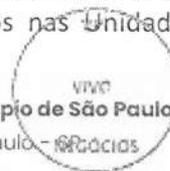
- 2.120 Gerenciamento da Rede IP Multisserviços - PMSP - compreende o seguinte conjunto de processos a serem implementados pela CONTRATADA: Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Cobrança, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Segurança.
- 2.12.1 O serviço de Gerenciamento deve abranger qualquer combinação de Classe de Serviço na Rede IP Multisserviços - PMSP - definida para cada Unidade PMSP e PRODAM-SP.
- 2.12.2 A CONTRATADA deverá implementar o serviço de Gerenciamento da Rede IP Multisserviços - PMSP - de modo a permitir a aferição do SLA.
- 2.12.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso em número suficiente, via web, a um sistema de gerenciamento disponibilizado pela própria CONTRATADA que permita identificar falhas de desempenho, taxas de erro, congestionamento, disponibilidade, capacidade (ocupação), geração de relatórios (formato txt, xls ou csv) e gráficos da rede implantada.
- 2.12.4 O gerenciamento da Rede IP Multisserviços - PMSP - deverá ser realizado com suporte de sistemas automatizados e informatizados, doravante referidos como "Sistema de Gerenciamento", que permitam o tratamento de todas as informações associadas aos processos de Gerenciamento.
- 2.12.5 O Sistema de Gerenciamento deve ser flexível e capaz de atender à expansão do número de Unidades PMSP.
- 2.12.6 A CONTRATADA deverá implementar o Gerenciamento da Rede IP Multisserviços - PMSP - com base em informações geradas a cada 10 (Dez) minutos pelas MIBs (Bases de Informações de Gerenciamento) dos agentes instalados em todos os equipamentos gerenciados, por meio do protocolo SNMP.
- 2.12.7 O Sistema de Gerenciamento deve possibilitar a criação de limiares (*thresholds*) que auxiliem o acompanhamento do desempenho da Rede IP Multisserviços - PMSP, com base nos parâmetros definidos no SLA quanto à disponibilidade e confiabilidade dos Acessos.
- 2.12.8 O Sistema de Gerenciamento deve permitir o gerenciamento dos Serviços "fim a fim", entre portas LAN dos CPE instalados nas Unidades PMSP,

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



incluindo o Acesso (Unidades PMSP) e o Backbone da Rede IP Multisserviços - PMSP (PRODAM-SP).

2.12.9 As informações tratadas pelo Sistema de Gerenciamento deverão ser armazenadas e disponibilizadas pela CONTRATADA, abrangendo, no mínimo, um período relativo aos últimos 6 (seis) meses (acessadas pelo Portal Web de Gerenciamento).

2.12.10 A CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, tomando medidas efetivas desde o simples monitoramento em tempo real do status da Rede IP Multisserviços - PMSP - até a execução de ações concretas, para a solução dos problemas detectados, com base nas informações do Sistema de Gerenciamento, atendendo aos requisitos de QoS estabelecidos no SLA.

2.12.10.1 A CONTRATADA identificará indisponibilidades dos acessos de maneira pró-ativa, independentemente de acionamento pela Contratante ou aquele indicado por ela, deverá tomar as providências para solução das indisponibilidades, e informar à Contratante ou aquele indicado por ela.

2.12.10.2 A Contratante ou aquele indicado por ela realizará a monitoração e, caso a CONTRATADA não tenha identificado as indisponibilidades, solicitará por meio do portal web prioritariamente, que as indisponibilidades sejam solucionadas.

2.12.11 À CONTRATADA caberá o Gerenciamento de Capacidade do Acesso Concentrador PRODAM ao backbone da Rede Multisserviços e firewall, garantindo o atendimento dos requisitos estabelecidos no SLA.

## 2.13. Monitoramento dos Serviços

2.13.1 A Contratante ou aquele indicado por ela desenvolverá atividades de monitoramento do status da Rede IP Multisserviços - PMSP. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar à Contratante ou aquele indicado por ela acesso ao Portal Web de Gerenciamento através de Web *Browser* padrão de mercado.

2.13.2 O acesso ao Portal Web de Gerenciamento será feito mediante o uso de senha de acesso fornecida pela CONTRATADA, que deverá manter o controle dos acessos realizados pela Contratante ou aquele indicado por ela.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



2.13.3 As atividades de monitoramento a serem praticadas pela Contratante ou aquele indicado por ela em relação a todas as Unidades PMSP são as seguintes:

- a. Visualização, em tempo real, do status dos Acessos;
- b. Acompanhamento do tráfego medido por Acesso;
- c. Acompanhamento do nível de ocupação da Banda Útil Exigida por Acesso nos horários de funcionamento relativos a cada unidade;
- d. Acompanhamento da banda disponibilizada por Acesso;
- e. Acompanhamento das Solicitações de Serviços;
- f. Controle e o acompanhamento de chamados técnicos registrados na CONTRATADA;
- g. Acompanhamento do SLA.

2.13.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a quantidade total de acessos simultâneos ao Portal Web de Gerenciamento correspondente à proporção de, no mínimo, 1 (um) acesso para cada 100 (cem) Unidades PMSP ou 1 (um) acesso por contrato, o que for maior.

2.13.5 As informações no Portal Web de Gerenciamento deverão estar relacionadas com os Acessos, seus desempenhos e Incidentes, e permitir a geração e a impressão de relatórios customizáveis.

2.13.6 As informações de status da Rede IP Multisserviços - PMSP - disponíveis no Portal Web de Gerenciamento deverão abranger no mínimo os itens abaixo:

- a. Nome da Unidade PMSP;
- b. Localização física;
- c. Padrão de Acesso;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



- d. Endereço IP das interfaces de cada CPE;
- e. Horário da última verificação realizada pelo sistema de gerenciamento;
- f. Nível de utilização da Banda Útil Exigida por Acesso;
- g. Abertura, andamento e fechamento de Solicitações de: Alteração de Configuração, Ativação de Acesso e Desativação de Acesso;
- h. Data e horário de abertura e fechamento de cada ocorrência;
- i. Andamento das soluções de cada ocorrência;
- j. Relatório de conclusão de cada ocorrência.
- k. Status das interfaces LAN e WAN dos acessos.

2.13.7 O Portal Web de Gerenciamento deverá apresentar a visão topológica de cada Rede IP Multisserviços - PMSP, com atualização dinâmica, para a PRODAM-SP, com diferentes níveis de acesso de acordo com o perfil do Usuário *logado*.

2.13.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso ao Portal Web de Gerenciamento antes da data de ativação do primeiro Acesso da Rede IP Multisserviços - PMSP.

2.13.9 As funções do Portal Web de Gerenciamento e Administração detalhados nesta especificação deverão estar disponíveis num prazo de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato, quando passará a ser apenas atualizado para melhor qualidade da prestação dos serviços. As atualizações para melhoria da qualidade da prestação dos serviços serão tratadas a partir do encerramento da fase inicial de disponibilização do Portal Web de Gerenciamento e Administração.

2.13.10 A Contratada deverá enviar e-mails para a Contratante ou aquele indicado por ela sempre que o SLA ultrapassar os limites contratuais.

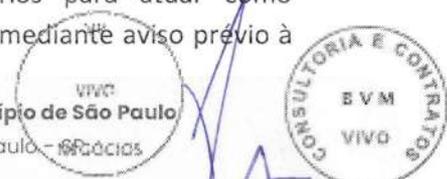
2.13.11 Os registros de incidentes somente poderão ser finalizados pela Contratada após autorização da Contratante ou aquele indicado por ela.

## 2.14. Administração Integrada dos Contratos

2.14.1 A Contratante indicará dois de seus funcionários para atuar como Administrador da Rede, podendo substituí-los a qualquer tempo, mediante aviso prévio à CONTRATADA.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



## 2.14.1.1 Caberá ao Administrador da Rede:

- a. Relacionar-se com a Gerenciadora da Rede (Operadora), no que se refere ao presente contrato e seus anexos;
- b. Relacionar-se com os responsáveis pelas Unidades PMSP;
- c. Acompanhar o cumprimento do SLA por parte da Contratada.
- d. Fornecer informações às Unidades PMSP referente à aplicação de glosas e multas durante a execução dos Contratos.

2.14.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar à Contratante ou aquele indicado por ela as informações coletadas na Rede IP Multisserviços - PMSP, atualizadas e utilizadas pelo Sistema de Gerenciamento, bem como outras informações que sejam consideradas necessárias à administração integrada do Contrato. A disponibilização dessas informações será efetuada com acesso seguro, pelos seguintes meios:

- a. Em Portal Web de Administração;
- b. Sob a forma de relatórios;
- c. No formato CSV (Separado por Vírgula) para *download*;
- d. Opcionalmente, a critério do Administrador da Rede IP Multisserviços - PMSP, por meio de transmissão de arquivo (batch).

2.14.3 A PRODAM-SP poderá solicitar, a qualquer instante, a substituição do Gestor da Rede, tendo a CONTRATADA o prazo máximo de 30 dias para nomear um substituto em caráter definitivo.

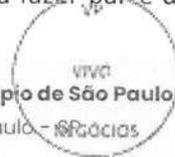
## 2.15. Gestor da Rede

2.15.1 A CONTRATADA, na qualidade de Gerenciadora da Rede IP Multisserviços - PMSP, indicará um de seus empregados para atuar como Gestor da Rede, podendo substituí-lo a qualquer tempo, mediante aviso prévio à PRODAM-SP.

2.15.2 No caso de consórcio de empresas, o Gestor deverá fazer parte do quadro de empregados da empresa líder do consórcio.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



209

2.15.3 Caberá ao Gestor da Rede:

- a. Acompanhar o cumprimento do SLA;
- b. Adotar medidas administrativas e técnicas para o cumprimento do SLA;
- c. Garantir a veracidade das informações fornecidas à **Contratante ou aquele indicado por ela ou Unidade PMSP**;
- d. Representar a CONTRATADA junto à **Contratante ou aquele indicado por ela ou Unidade PMSP**.

2.15.4 A CONTRATADA será responsável pelos prejuízos que vierem a ser causados à PRODAM-SP ou à Unidade PMSP em decorrência de informações incorretas prestadas pelo Gestor da Rede ou em virtude da omissão de informações.

2.15.5 A CONTRATADA deverá implementar Certificados Digitais (Site HTTPS, e-mail e documentos) emitidos por entidade certificadora, com fé pública, com o propósito de garantir a autenticidade da fonte, permitindo, inclusive, a impressão com chancela para todas as informações fornecidas ou tornadas disponíveis, de modo que elas possam ser consideradas verídicas para todos os fins do Contrato.

2.15.5.1 A Certificação Digital:

- a. deverá garantir a autenticidade dos usuários do Portal Web;
- b. poderá ser do tipo A1 ou A3;
- c. deverá garantir segurança no transporte de informações (criptografia) entre o Portal Web e as estações de trabalho utilizadas pelos usuários;
- d. deverá garantir segurança de solicitações e liberações de acessos no Portal Web por colaboradores autorizados.

2.15.6 A CONTRATADA deverá informar um e-mail e telefone do Gestor da Rede e eventual substituto para atendimento às solicitações da **Contratante ou aquele indicado por ela ou Unidade PMSP**.

## Reuniões Gerenciais entre a Contratante ou aquele indicado por ela e CONTRATADA

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Libero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



2.16 A Contratante ou aquele indicado por ela e a CONTRATADA realizarão, periodicamente, reuniões gerenciais com o objetivo de apresentar os resultados operacionais e de efetuar a análise conjunta dos indicadores de desempenho da prestação dos Serviços, bem como de deliberar a respeito das providências a serem tomadas com vistas à melhoria nas condições de prestação dos Serviços.

2.16.1 A periodicidade das reuniões gerenciais será estabelecida após a assinatura do contrato.

2.16.2 A Contratante poderá solicitar à CONTRATADA reuniões e relatórios extraordinários para avaliação de situações ou Incidentes específicas que afetem a prestação dos Serviços.

## 2.17. Auditoria

2.17.1 A Contratante ou aquele indicado por ela poderá auditar os Serviços da CONTRATADA.

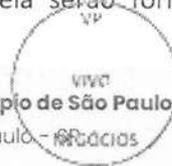
2.17.2 Para fins de auditoria, a CONTRATADA deverá disponibilizar, em tempo real, as informações das MIBs (I e II) dos equipamentos gerenciados, por meio do protocolo SNMP em todos os níveis da conexão (físico, enlace e rede), para armazenamento em banco de dados na Contratante ou aquele indicado por ela. A falta dessas disponibilizações acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) para os acessos que não tiverem essas informações disponibilizadas a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.

2.17.3 Todos os CPEs a serem fornecidos pela CONTRATADA deverão estar habilitados somente para a leitura (Read Only) e através do fornecimento de senhas para visualização da configuração e estatísticas. A falta dessas habilitações acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) para os acessos que não tiverem essas configurações a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.

2.17.4 A identificação da comunidade de gerenciamento (*Community Name*) e o endereço IP do SNMP Server pela Contratante ou aquele indicado por ela serão fornecidos à CONTRATADA após início da vigência do contrato.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



2.17.5 Durante a auditoria, a Contratante ou aquele indicado por ela poderá solicitar à CONTRATADA, o envio de Traps de gerenciamento SNMP diretamente para a comunidade de Gerenciamento da Gestora da Rede. Para tanto, a CONTRATADA deverá configurar os CPEs designados. A falta desses Traps acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) para os acessos que tiverem solicitação a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.

## 2.18. Central de Atendimento Técnico

2.18.1 Para efeito do bom atendimento aos chamados, a CONTRATADA deverá dimensionar e manter uma Central de Atendimento Técnico adequada para suportar o volume total de Acessos da Rede IP Multisserviços - PMSP.

2.18.2 O atendimento técnico especializado pelos atendentes de responsabilidade da CONTRATADA deverá ser realizado por profissionais habilitados a promover, no mínimo, testes e alterações na configuração dos Acessos da Rede IP Multisserviços - PMSP.

2.18.3 A Central de Atendimento Técnico deverá manter um sistema de acompanhamento de todos os registros relativos a alterações de configuração, Incidentes e ainda, permitir o acesso "on-line" a essas informações via Portal Web de Gerenciamento desde a abertura até o fechamento dos registros.

2.18.4 As situações referentes aos registros em aberto deverão ser atualizadas, inclusive com as informações de atendimento em campo, no máximo a cada 60 (sessenta) minutos. A Contratante ou aquele indicado por ela poderá solicitar à CONTRATADA que atualize as informações desses registros quando detectada a inconformidade. A falta dessas atualizações acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) para os acessos que tiverem solicitação de atualização a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.

2.18.5 Os níveis de escalonamento para a recorrência na recuperação de falhas deverão estar atualizados e chegar até a diretoria operacional.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



2.18.6 A Central de Atendimento Técnico deverá fazer uso de processos integrados ao Sistema de Gerenciamento.

2.18.7 A Central de Atendimento Técnico atenderá aos chamados relativos à Rede IP Multisserviços - PMSP - por meio de um número telefônico não tarifado (opção 0800), por meio de e-mail disponibilizado pela CONTRATADA ou por Portal Web de Gerenciamento. A indisponibilidade de todos os meios de atendimento acarretará desconto do tipo T (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link que necessite atendimento, a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.

2.18.8 Poderão ser abertos chamados para links com pendência de Termo de Aceite de Infraestrutura ou de execução de alterações de link no Portal Web de Gerenciamento.

2.18.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios mais simples e rápidos para que a Contratante ou aquele indicado por ela possa abrir chamados simultâneos para grande quantidade de links afetados por indisponibilidades na rede (massiva).

2.18.9.1 Será considerado como evento massivo (indisponibilidade de grande quantidade de acessos simultaneamente) a indisponibilidade de ao menos 6% dos acessos instalados.

2.18.10A Central de Atendimento Técnico da CONTRATADA deverá disponibilizar à Contratante ou aquele indicado por ela, via Portal Web de Gerenciamento, o status dos chamados relativos a Ocorrência, Ativação, Alteração de Configuração e Desativação, Senha e Certificados Digitais, e ainda, ao fornecimento de informações para a Administração Integrada do Contrato, referentes a qualquer Unidade.

2.18.11 Qualquer serviço previsto no Contrato deverá ser solicitado através de um documento intitulado Solicitação de Serviços que deverá ser utilizado pela Contratante ou aquele indicado por ela para formalizar um pedido junto à CONTRATADA.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



2.18.12A Solicitação de Serviços deverá estar disponível no Portal Web de Gerenciamento para preenchimento pela Contratante ou aquele indicado por ela. A falta dessa disponibilidade acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link envolvido no serviço necessário, a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA e a solicitação do serviço poderá ser feita por outros meios: 0800, e-mail ou carta.

2.18.13A Solicitação de Serviços deverá ser utilizada para solicitar: Ativação, Alteração de Configuração e Desativação de Acessos, Gestão de Senhas e Bloqueios de Segurança.

2.18.14 Solicitação de Alteração da Configuração em uma unidade já ativada se refere ao pedido feito à CONTRATADA para modificações quanto a:

- a. Padrão de Acesso (mudança ou inclusão de qualquer equipamento);
- b. Capacidade de Acesso (reconfigurações);
- c. Mudança de localização física do CPE (dentro do mesmo prédio/terreno/logradouro).

2.18.15 Solicitação de Desativação é o pedido de cancelamento, em todo ou em parte, dos serviços prestados às Unidades PMSP.

2.18.15.1 Ao término do prazo determinado no SLA para a desativação de um Acesso, a CONTRATADA deverá retirar seus equipamentos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após emissão do documento de solicitação de desativação. Após esse período, as Unidades não se responsabilizarão pelos mesmos, em caso de perda, extravio, dano ou destruição.

2.18.16 Toda mudança de endereço (logradouro) deverá permitir que o link instalado na unidade anterior seja considerado desativado assim que for ativado no novo endereço ou as duas unidades envolvidas possam funcionar simultaneamente até a descontinuidade do uso do link na unidade antiga; havendo, nesse caso, cobrança dos dois links durante o período.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Libero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



2.18.17 Solicitação de Senha corresponde ao pedido de uma nova senha de acesso para o Portal Web de Gerenciamento.

2.18.18 Em caso de necessidade de troca de usuário e senha, a CONTRATADA deverá cancelar a senha antiga e tratar a solicitação como fornecimento de uma nova senha.

2.18.19 Portal Web de Gerenciamento deverá permitir a troca da senha que estiver sendo usada por uma nova.

2.18.20 Solicitação de Bloqueio ou Desbloqueio de Segurança se refere a um pedido emergencial feito à CONTRATADA pela Contratante ou aquele indicado por ela para a configuração de bloqueio ou desbloqueio de um endereço IP ou Portas via lista de acesso (ACL) do CPE, que deverá ser executada em até 60 (sessenta) minutos, sendo contatado diretamente o Gestor para acompanhamento da solicitação. Se essa configuração não for realizada no prazo acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link envolvido no serviço necessário, a partir da comunicação do atraso pela CONTRATANTE à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA.

## 2.19. Relatórios

2.19.1 A CONTRATADA deverá utilizar, em todos os seus relatórios, a tabela que contenha todos os nomes e siglas das respectivas Unidades PMSP, sendo que, para todas as informações de logradouros, deverá utilizar o Código de Endereçamento Postal da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT).

2.19.2 A CONTRATADA se obriga a disponibilizar, no Portal Web de Gerenciamento e no Portal Web de Administração, todos os relatórios que vierem a ser definidos, nos vários modelos, formatos e prazos.

2.19.3 Os relatórios deverão permitir filtros e classificação com base nos campos selecionados, bem como permitir sua exportação em formato CSV.



Handwritten signature or mark.

Handwritten signature or mark.

2.19.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar no mínimo relatórios que informem:

- a. solicitações de ativação, de alteração de configuração e de desativação dos serviços referentes às unidades protocoladas, diariamente e permanentemente atualizados.
- b. os acessos com bloqueio e desbloqueio de segurança solicitados.
- c. a capacidade dos acessos.
- d. a configuração de CPE dos acessos.
- e. as faturas contestadas.
- f. os dados cadastrais de unidades.
- g. as mudanças de locais de CPE dos acessos.
- h. os incidentes, diariamente.
- i. os erros acumulados e a perda de pacotes em relação ao tráfego cursado, para acompanhamento.
- j. a disponibilidade de serviços, no segundo dia útil subsequente ao mês da apuração da disponibilidade de cada acesso.
- k. o tráfego por acesso, apresentando o tráfego acumulado por dia, por semana e por mês.
- l. a utilização e a capacidade da banda útil exigida por acesso, apresentando a variação da banda utilizada no intervalo de atualização de 10 (dez) minutos, expressa em bit/s, kbit/s, Mbit/s ou Gbit/s, nas formas tabular e gráfica, por dia, por semana e por mês.

2.19.5 Os dados deverão ser divididos no Portal Web de Gerenciamento no mínimo nos seguintes cinco grupos:

- a. Dados do Acesso: solicitante, unidade concentradora, expediente do local, unidade de instalação.
- b. Contatos da Unidade: responsável técnico, contatos no local.
- c. Características do Acesso: capacidade, redundância, endereços IP, interfaces de LAN, infra-estrutura.
- d. Faturamento: unidade de faturamento, endereço de faturamento.
- e. Histórico.



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten letter 'A' in blue ink.

2.19.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os campos de dados contidos nos grupos pertinentes a cada relatório de forma que o usuário possa visualizar e escolher aqueles que farão parte do relatório que será emitido (múltipla escolha).

2.19.7 A CONTRATADA deverá fornecer à Contratante ou aquele indicado por ela sempre que solicitado Relatório de Desempenho da Central de Atendimento, específico para as chamadas referentes ao atendimento de situações relacionadas a este Contrato, informando o tempo de permanência em fila de espera para atendimento de chamado, extraído diretamente da URA (Unidade de Resposta Audível) ou de equipamento equivalente.

2.19.8 A CONTRATADA deverá fornecer à Contratante ou aquele indicado por ela, sempre que solicitado, relatórios referentes à Latência e Taxa de Erro do Acesso solicitado.

## 2.20. Atualização Tecnológica

2.20.1 A partir do 18º (décimo oitavo) mês após a assinatura do contrato, caso exista uma nova tecnologia disponível pela CONTRATADA que venha oferecer melhor desempenho, qualidade ou segurança aos serviços contratados, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, reavaliar condições técnicas do serviço prestado sem ônus à CONTRATANTE.

2.20.2 A Contratante ou aquele indicado por ela poderá fazer uma reavaliação o projeto para inclusão de novos nós de concentração.

2.20.3 Durante o período de vigência do contrato deverão ser fornecidas atualizações e upgrades de software, sempre que disponíveis, as quais ocorrerão sem ônus adicionais à CONTRATANTE.

## 3 – ACORDO QUANTO AO NÍVEL DOS SERVIÇOS

(SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT)

### Finalidade

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



3.1 A CONTRATADA ao assinar o Contrato, assumirá o compromisso perante a CONTRATANTE de seguir as metas de qualidade na prestação dos Serviços previstas neste Edital e no Contrato, com a finalidade de garantir os Níveis de Serviços (SLA) especificados neste Edital e no Contrato para a Rede IP Multisserviços - PMSP.

3.1.1 A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento dos índices estabelecidos neste item, que serão monitorados pela Contratante ou aquele indicado por ela, via Portal Web de Gerenciamento, durante todo o prazo de vigência do Contrato, e que poderão ser revistos, a qualquer tempo, com vistas à melhoria na qualidade dos Serviços prestados.

### Gerenciamento de Disponibilidade

3.2 Para fins de acompanhamento dos níveis dos Serviços previstos neste item, a CONTRATADA se obrigará a atender aos seguintes requisitos do Gerenciamento de Disponibilidade:

#### 3.2.1 Latência.

3.2.1.1 Latência, para qualquer Acesso de Unidade PMSP/PRODAM-SP, é o tempo total gasto entre o instante em que o último bit de um pacote de dados entra na interface LAN do CPE, instalado na Unidade PMSP, trafega pela rede, incluindo o tempo de seu processamento, até o instante em que o último bit desse mesmo pacote de dados sai na interface LAN do CPE instalado na PRODAM-SP/Unidade PMSP.

3.2.1.2 A Latência é medida em milésimos de segundo (ms), por meio de método que deverá ser previamente acordado entre as Partes.

3.2.1.3 A Latência deverá ser medida pela CONTRATADA, por solicitação pela Contratante ou aquele indicado por ela, na qualidade de Gestora de Rede.

3.2.1.4 A Latência máxima admitida está definida na seguinte Tabela de Latência para Acessos:

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



Classe de Serviço	Meio de Acesso	Latência Máxima Permitida (ms)
Com Voz ou Vídeo	Terrestre	100
	Satélite	500
Sem Voz e sem Vídeo	Terrestre	200
	Satélite	500

Tabela de Latência para Acessos

### 3.2.2 Disponibilidade dos Serviços

3.2.2.1 Entende-se por “Disponibilidade dos Serviços”, o tempo em que os Acessos mantidos pela CONTRATADA estão aptos a serem utilizados pelas Unidades PMSP ou PRODAM-SP. A disponibilidade é aferida até a interface LAN do CPE mantido pela CONTRATADA.

3.2.2.2 Essa disponibilidade será aferida de acordo com a seguinte tabela:

Unidade	Padrão de Acesso	Disponibilidade Mínima (% do total de horas mensais)
Concentrador PRODAM-SP	Com Redundância	99,80
Cliente	Com Redundância	99,70
Cliente	Sem Redundância	99,50

Tabela de Disponibilidade do Serviço

3.2.2.3 A disponibilidade mensal dos Acessos pela PRODAM-SP ou Unidade PMSP considera que os Serviços devem estar disponíveis 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias do ano, exceto nas paradas programadas e executadas obedecendo ao horário estipulado pela Contratante ou aquele indicado por ela, bem como por motivo de caso fortuito ou força maior. Para o cálculo da disponibilidade, deverão ser considerados todos os incidentes de interrupção da

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP

interconexão entre as interfaces LANs dos CPEs de origem e destino, desde a zero hora do primeiro dia do mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês medido, sendo expressa em porcentagem através da seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \left[ \frac{(24 \times 60 \times N) - F}{24 \times 60 \times N} \right] \times 100$$

Em que:

N = número de dias no mês;

F = tempo total expresso em minutos relativo aos incidentes que provocaram a interrupção da interconexão, compreendendo a Unidade de origem, *Backbone* e Unidade de destino, no mês, afetos à responsabilidade da CONTRATADA.

3.2.2.4 As interrupções programadas dos Serviços deverão ser acordadas entre a CONTRATADA e a Contratante ou aquele indicado por ela com antecedência mínima de 5 (Cinco) dias úteis. Essas interrupções deverão ser informadas pela CONTRATADA à Contratante ou aquele indicado por ela, na qualidade de Administradora da Rede.

3.2.2.5 Aos acessos gratuitos deverão ser aplicadas as mesmas condições de gestão, monitoração e descontos de todos os outros acessos.

### 3.2.3 Taxa de Erro

3.2.3.1 A Taxa de Erro representa os bits errados dos pacotes em cada Acesso, sendo medida com o objetivo de verificar a qualidade dos Serviços prestados.

3.2.3.2 Para testes na Rede IP Multisserviços - PMSP, a Taxa de Erro será avaliada por meio de envio de pacotes de 1500 bytes por um período de 5 minutos.

3.2.3.3 Para a realização desse teste, será considerada a interligação da porta do PoP da CONTRATADA e a Unidade PMSP em teste.

3.2.3.4 A Taxa de Erro máxima admissível obedecerá aos parâmetros contidos na seguinte tabela:

Velocidade	Taxa de Erro
Até 1 Mbps	$1.10^{-6}$
Acima de 2 Mbps	$1.10^{-8}$

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



## Tabela de Taxa de Erro

3.2.3.5 A Taxa de Erro deverá ser medida por solicitação pela Contratante ou aquele indicado por ela, na qualidade de Gestora da Rede.

### 3.2.4 Perda de Pacotes

3.2.4.1 A perda de pacotes representa a quantidade de pacotes perdidos no Enlace "fim a fim", sendo medida com o objetivo de verificar a qualidade do serviço prestado.

3.2.4.2 A perda de pacotes é medida em percentual tomando como referência o volume total de pacotes cursado em um Enlace "fim a fim", ou seja, entre a interface LAN do CPE da Unidade Origem e a interface LAN do CPE da Unidade Destino.

### 3.2.5 Disponibilidade dos Portais

3.2.5.1 Do Portal Web de Gerenciamento: Entende-se por "Disponibilidade do Portal Web de Gerenciamento" o tempo em que o Portal pode ser acessado pela Contratante ou aquele indicado por ela, ser consultado e ter solicitações registradas.

3.2.5.2 A disponibilidade mensal do Portal Web de Gerenciamento deverá ser de 99,90% e será medida pelos registros de Incidentes abertos na Central de Atendimento Técnico da CONTRATADA.

3.2.5.3 Do Portal Web de Administração: Entende-se por "Disponibilidade do Portal Web de Administração" o tempo em que o Portal pode ser acessado pela Contratante ou aquele indicado por ela, ser consultado e ter solicitações registradas.

3.2.5.4 A Disponibilidade mensal do Portal Web de Administração deverá ser 99,90% e será medida pelos registros de Incidentes abertos na Central de Atendimento Técnico da CONTRATADA.

3.2.5.5 A indisponibilidade dos Portais acima do tempo máximo acarretará desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) a partir da comunicação pela Contratante ou aquele indicado por ela à CONTRATADA até a solução pela CONTRATADA. A base de cálculo para os descontos será a mensalidade dos acessos envolvidos na indisponibilidade.



3.2.5.6 Para o cálculo da disponibilidade de ambos os Portais, serão consideradas todas as ocorrências que interromperem o acesso às informações de cada um dos Portais, desde a zero hora do primeiro dia do mês até as vinte e quatro horas do último dia do mês medido, sendo expressa em porcentagem através da seguinte fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \left[ \frac{(24 \times 60 \times N) - F}{24 \times 60 \times N} \right] \times 100$$

Em que:

N = número de dias no mês;

F = tempo total expresso em minutos relativo a interrupções para cada um dos Portais no mês, afetos à responsabilidade da CONTRATADA.

## Gerenciamento de Incidentes

3.3 Para fins de acompanhamento do SLA, a CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos do Gerenciamento de Incidentes:

3.3.1 Para a Rede IP Multisserviços - PMSP, entende-se por "Ocorrência" qualquer indisponibilidade causada aos Serviços por problemas ocorridos nos CPEs e meios de acessos entre PRODAM-SP e as Unidades PMSP que afetem a interconexão entre a interface LAN do CPE de origem e a interface LAN do CPE de destino (fim a fim), tais como interrupção da comunicação (parcial ou total), falta de comutação de pacotes no CPE ou degradação na sua performance.

3.3.2 Nos casos de "Acesso com Redundância", a Ocorrência, em qualquer um dos Enlaces, é considerado como evento de falha, portanto sujeito aos mesmos critérios da "Tabela de Quantidade de Incidentes Admissíveis por Mês", que consta no item 3.3.8.1.

3.3.3 O início do período referente a cada evento corresponderá ao horário da abertura do Registro de Ocorrência independentemente se os meios disponibilizados pela CONTRATADA para solicitar essas atividades não estiverem adequadamente disponíveis à Contratante ou aquele indicado por ela.

3.3.4 O final do período referente a cada evento corresponde ao horário do restabelecimento da normalidade da prestação dos Serviços, com o respectivo fechamento do registro.

3.3.5 Todas as paradas programadas de manutenção pela Contratada deverão ser agendadas com antecedência de no mínimo 5 (cinco) dias, exceto em casos emergenciais, onde deverão ser discutidos entre as partes.

3.3.6 Os tempos de inatividade, ocasionados por paradas programadas agendadas no prazo, não serão considerados para efeito de desconto ou multa.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdramSP



3.3.7 Sempre que houver dúvida quanto à responsabilidade pela causa da ocorrência na Rede IP Multisserviços - PMSP, caberá à CONTRATADA indicar e comprovar, através de testes e relatórios específicos, que se trata de responsabilidade da Unidade PMSP ou da PRODAM-SP.

### 3.3.8 Quantidade de Incidentes

3.3.8.1 A “Tabela de Quantidade de Incidentes Admissíveis por Mês”, entendido como mês calendário, apresenta a quantidade máxima de Incidentes mensais admissíveis com indisponibilidade parcial (P) ou total (T) por Unidade PMSP ou PRODAM-SP, considerando também o Padrão de Acesso da Unidade PMSP, sem que ocorra a aplicação de qualquer penalidade à CONTRATADA.

Unidade	Padrão de Acesso	Quantidades de Incidentes Mensais Admissíveis
Concentrador PRODAM-SP	Com Redundância	1
Cliente	Com Redundância	1
Cliente	Sem Redundância	2

### 3.3.9 Prazo para Solução de Incidentes

3.3.9.1 A “Tabela de Prazo Máximo para Solução de Incidentes” abaixo, apresenta o prazo máximo admissível, expresso em minutos, para a solução de cada ocorrência por Unidade PMSP ou PRODAM-SP, considerando, também, o Padrão de Acesso da Unidade PMSP, sem que ocorra a aplicação de qualquer penalidade à CONTRATADA. Dos prazos não poderão ser descontados tempos de deslocamento de técnicos da CONTRATADA até as Unidades ou não poderão ser descontados tempos entre o início de tentativa de contatos da CONTRATADA com responsáveis por links nas Unidades e a efetivação do contato, exceto quando houver concordância pela Contratante ou aquele indicado por ela, ou seja, não poderão ser descontados tempos que interfiram na real contabilização do tempo.



Unidade	Padrão de Acesso	Prazo Máximo para Solução de Incidentes (minutos)
Concentrador PRODAM-SP	Com Redundância	90
Cliente	Com Redundância	130
Cliente	Sem Redundância	220

**Tabela de Prazo Máximo para Solução de Incidentes**

### 3.3.10 Atendimento às Chamadas Telefônicas

3.3.10.1 As chamadas realizadas à Central de Atendimento Técnico da CONTRATADA deverão ser atendidas em até 10 (dez) segundos e o tempo máximo de permanência em fila de espera, após o atendimento, não poderá ultrapassar 30 (trinta) segundos.

3.3.10.2 Após 10 (dez) minutos sem sucesso no estabelecimento de contato com a Central de Atendimento Técnico, a Contratante enviará um e-mail para o Gestor da Rede e o mesmo será utilizado para efeito de SLA.

3.3.10.3 Os atendimentos não realizados conforme prazos estabelecidos acarretarão em desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link envolvido.

3.3.11 Incidentes e solicitações não atendidas no prazo e sem desconto especificado acarretarão desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link envolvido, por tempo de atraso, considerando-se as respectivas unidades de tempo.

3.3.12 Indisponibilidade Total (T) refere-se a Incidentes que indisponibilizem totalmente os serviços de acessos ou outros serviços prestados pela CONTRATADA. Indisponibilidade Parcial (P) refere-se a Incidentes que indisponibilizem parcialmente os serviços de acessos ou outros serviços prestados pela CONTRATADA. As indisponibilidades totais ou parciais são detalhadas nesta Especificação.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Libero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



3.3.13 A indisponibilidade de um dos enlaces de acessos com redundância e que mantenham a comunicação entre as interfaces LANs dos CPEs de origem e destino será considerada como Indisponibilidade Parcial (P).

## Gerenciamento de Cobrança

3.4 Para fins de acompanhamento do SLA, a CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos do Gerenciamento de Cobrança:

3.4.1 Para cada link com erro de faturamento em conta deverá ser concedido desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades) referente ao período de um mês completo.

## Gerenciamento de Configuração

3.5 Para fins de acompanhamento do SLA, a CONTRATADA deverá atender aos requisitos do Gerenciamento de Configuração a seguir:

### 3.5.1 Solicitação de Alteração da Configuração

3.5.1.1 A partir da data da Solicitação de Alteração da Configuração, será iniciado o prazo exigido para a execução dos serviços referentes à alteração da capacidade de acesso e padrão de acesso por parte da CONTRATADA.

3.5.1.2 O prazo para atendimento a uma Solicitação de Alteração da Configuração será calculado do momento da solicitação e terminará quando houver o seu Aceite pela Contratante ou aquele indicado por ela, independentemente se os meios disponibilizados pela CONTRATADA para solicitar essas atividades não estiverem adequadamente disponíveis à Contratante ou aquele indicado por ela.

3.5.2 O atendimento às Solicitações de Alteração da Configuração, no que se refere à localização física do CPE (dentro do mesmo prédio/terreno/logradouro) das Unidades PMSP e PRODAM-SP, independentemente da infra-estrutura existente, deverá ser realizado no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias corridos.

3.5.3 O atendimento às Solicitações de Alteração da Configuração de Acessos, no que se refere à Alteração do CPE de configurações que possam ser realizadas sem necessidade de visita ao local de instalação, por parte da CONTRATADA, deverá ser efetuado nos prazos previstos na seguinte tabela:

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



Tipo de Serviço	Unidade	Padrão de Acesso	Prazo para Atendimento (Horas)
Alteração da Configuração do CPE	Concentrador PRODAM-SP	Com Redundância	2
	Cliente	Com Redundância	2
	Cliente	Sem redundância	4

**Tabela de Solicitação de Alteração da Configuração do CPE**

3.5.4 Os atendimentos às solicitações de alteração de configuração não realizados conforme prazos estabelecidos acarretarão desconto do tipo M (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link envolvido, por tempo de atraso, considerando-se as respectivas unidades de tempo.

## Desativação

3.6 Solicitação de Desativação de Unidades PMSP ou pela PRODAM-SP:

3.6.1 Após o recebimento da Solicitação de Desativação pela Contratante ou aquele indicado por ela e Unidades PMSP, a contratada deverá providenciar a desativação e cessar a cobrança do serviço em até 5 (cinco) dias.

## 3.7. Gerenciamento de Segurança

3.7.1 Para fins de acompanhamento do SLA, a CONTRATADA deverá demonstrar que implementou a devida proteção na Rede IP Multisserviços - PMSP para garantir a privacidade das informações, quando trafegadas em qualquer ponto dessa rede, visando evitar o acesso a essas informações por pessoas não autorizadas.

3.7.2 Esta implementação deverá ser realizada antes da ativação do primeiro Acesso na Rede IP Multisserviços – PMSP e o prazo para demonstração será de 5 (cinco) dias úteis.

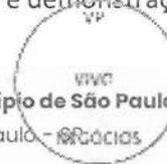
3.7.3 A falta de demonstração de implementação da proteção na Rede pela CONTRATADA, acarretará desconto do tipo P (Anexo Tipos de Indisponibilidades), para cada link envolvido, desde o encerramento do prazo a regularização da implementação e demonstração.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdAmSP



3.7.4 A CONTRATADA deverá fornecer senhas de acesso ao Portal Web de Gerenciamento, em 24 (vinte e quatro) horas a partir de sua solicitação na Central de Atendimento Técnico.

3.7.5 A CONTRATADA deverá proceder ao bloqueio ou ao desbloqueio de senha de segurança em no máximo, 60 (sessenta) minutos a partir de sua solicitação na Central de Atendimento Técnico.

### 3.8. Descontos por “Tipo de Indisponibilidade”

3.8.1 Os descontos do tipo T (total) serão concedidos em fatura sendo relativos a 100% (cem por cento) do tempo da ocorrência descontadas paradas de relógio em relação à mensalidade do link afetado ou conforme detalhado em cláusula específica:

Desconto tipo T =  $(100\% - DA) \times VMC$  onde:

- DA ( % ) = Disponibilidade Atingida no mês;
- VMC ( R\$ ) = Valor Mensal do Circuito em moeda corrente.

3.8.2 Os descontos do tipo T deverão ser concedidos sobre o faturamento mensal, a partir do início da vigência do contrato.

3.8.3 Os descontos do tipo P (parcial) serão concedidos em fatura sendo relativos a 30% (trinta por cento) do tempo da ocorrência descontadas paradas de relógio em relação à mensalidade do link afetado ou conforme detalhado em cláusula específica.

Desconto tipo P =  $30\% \times (100\% - DA) \times VMC$  onde:

- DA ( % ) = Disponibilidade Atingida no mês;
- VMC ( R\$ ) = Valor Mensal do Circuito em moeda corrente.

3.8.4 Os descontos do tipo P poderão ser concedidos sobre o faturamento mensal referente aos links, a partir do 7º mês do início da vigência do contrato.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



3.8.5 Os descontos do tipo M (mínimo) serão concedidos em fatura sendo relativos a 1% (um por cento) do tempo da ocorrência descontadas paradas de relógio em relação à mensalidade do link afetado ou conforme detalhado em cláusula específica.

Desconto tipo M =  $1\% \times (100\% - DA) \times VMC$  onde:

- DA ( % ) = Disponibilidade Atingida no mês;
- VMC ( R\$ ) = Valor Mensal do Circuito em moeda corrente.

3.8.6 Os descontos do tipo M poderão ser concedidos sobre o faturamento mensal referente aos links, a partir do 13º mês do início da vigência do contrato.

## 4 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### CARACTERÍSTICAS DA REDE IP MULTISSERVIÇOS - PMSP

4.1. A fonte de alimentação elétrica de todos os equipamentos ativos que compõem o projeto deve suportar tensão de entrada 110/220 Vac – 60 Hz com chaveamento automático de tensão.

4.2. A capacidade de processamento dos equipamentos ativos que serão instalados (pacotes por segundo, backplane, memória, cache, flash card), devem ser compatíveis com a carga imposta a estes.

4.3. Após a ativação da rede, a CONTRATADA deverá manter um mapa atualizado da topologia, contendo os serviços, sua vazão nominal e a disposição dos CPE's ou equipamentos de terminação da rede WAN, e disponibilizá-lo à PRODAM-SP.

4.4. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá ser:

4.4.1. Uma rede corporativa privada implementada com o protocolo IP;

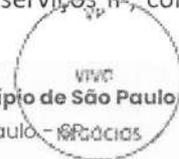
4.4.2. Logicamente independente de qualquer outra rede, não sendo admitido o uso da rede pública Internet (endereçamento IP público) ou conexão discada via rede telefônica pública comutada (RTPC) como parte da conexão entre as Unidades;

4.4.3. Uma rede que implemente o serviço de telecomunicações de modo que cada Unidade possa se intercomunicar com qualquer outra Unidade.

4.5. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá dar suporte à solução de convergência de aplicações de voz, dados e vídeo, possibilitando o compartilhamento do tráfego de voz, dados e vídeo no mesmo CPE do Acesso e a agregação de novos serviços IP, compatíveis com a arquitetura da rede.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- 4.6. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá ser dotada da capacidade de efetuar automaticamente a recuperação do seu Backbone IP através de roteamento dinâmico, garantindo que não haja interrupção da aplicação ativa.
- 4.7. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá efetuar, automaticamente, na Interface do PoP do seu Backbone IP, a comutação do enlace para os Acessos com Redundância, garantindo que não haja interrupção da disponibilidade do Acesso nem da prestação do serviço.
- 4.8. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá implementar múltiplas VPNs, bem como garantir o roteamento entre elas quando requisitado.
- 4.9. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá garantir o roteamento do endereçamento IP privado (definido pela PRODAM-SP) utilizado nas redes locais dos órgãos e entidades da rede Metropolitana da Prefeitura do Município de São Paulo.
- 4.10. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá ser gerenciável em todos os seus elementos dos Acessos e do Backbone.
- 4.11. A Rede IP Multisserviços - PMSP deverá ter abrangência em todo Município de São Paulo.
- 4.12. A Rede IP Multisserviços – PMSP poderá ter abrangência nacional em ativações que deverão ser negociadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

## ARQUITETURA E TOPOLOGIA DA REDE IP MULTISSERVIÇOS – PMSP

- 4.13. A Rede IP Multisserviços - PMSP será constituída por Acessos e por um ou mais Backbone.
- 4.14. O Backbone da Rede IP Multisserviços – PMSP deverá ser implementado em protocolo IP com topologia física “mesh” com uso de MPLS, de modo a otimizar o desempenho da intercomunicação entre qualquer Unidade.
- 4.14.1. A implementação desse Backbone IP deverá atender aos requisitos definidos no item 5 (Dimensionamento).
- 4.15. Os Acessos ao Backbone IP deverão ser implementados em protocolo IP, com topologia física nas modalidades a seguir:
- 4.15.1. O Acesso com Redundância deve ser provido com dois enlaces em rotas distintas entre Unidade PMSP ou PRODAM-SP e a Interface do Backbone IP, bem como com duplicidade de CPE.
- 4.15.2. O Acesso sem Redundância deve ser provido com um enlace entre o CPE da Unidade PMSP e a Interface do Backbone IP.
- 4.15.3. Acessos ao Backbone IP não poderão participar de sistema de agregação, exceto para Acessos pertencentes a um único link (ID).
- 4.16. Os pontos remotos da rede deverão operar com rota default:
- 4.16.1. A rota default será divulgada pelos concentradores pertencentes à PRODAM e propagada para a nuvem pelos concentradores PRODAM das contratadas.

- 4.17. Os concentradores PRODAM das contratadas devem permitir a propagação de rotas dinâmicas específicas, divulgadas a partir dos concentradores pertencentes à PRODAM.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdampSP



## INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE

4.18. A CONTRATADA será responsável pelo provimento, integração e interoperabilidade de todos os equipamentos e acessórios necessários ao pleno funcionamento e a interligação das Unidades PMSP e PRODAM-SP ao Backbone IP da Rede IP Multisserviços – PMSP.

4.19. A CONTRATADA será responsável pela integração e pela interoperabilidade de todos os recursos tecnológicos implementados na Rede IP Multisserviços – PMSP para o atendimento ao mecanismo de reconhecimento, classificação, balanceamento e priorização de tráfego de acordo com a Classe de Serviço.

4.20. Todas as contratadas deverão possuir suporte completo ao protocolo IPv6 em sua respectiva nuvem, num período de 3 anos a partir da assinatura do primeiro contrato de cada proponente.

4.21. A CONTRATADA será responsável pela conectividade VPN/MPLS dedicada e segura para a contratante aos provedores de serviços em cloud (CSP) Microsoft Azure, Amazon Web Services e Google Cloud Platform, contemplando os seguintes aspectos:

- 4.21.1. Conectividade através de rede VPN/MPLS dedicada.
- 4.21.2. O ambiente de Cloud deverá ser como um novo ponto na Rede MPLS, gerenciado pela CONTRATADA. Reportes contendo largura de banda e utilização do circuito virtual tanto para o tráfego entrante como saínte.
- 4.21.3. Redundância Intra POP ou Inter POP.
- 4.21.4. Conexão privada e segura a plataformas dos CSP. Novas áreas de valor agregado dos CSP dentro da sua própria VPN. Permite coberturas globais de Cloud Híbrida. Instalação em até 15 dias corridos.
- 4.21.5. Quanto ao SLA a conectividade VPN/MPLS deverá ser considerada como Concentrador PRODAM-SP.

## 5 – DIMENSIONAMENTO

5.1 A CONTRATADA será responsável pelo dimensionamento e pela configuração dos hardwares e softwares dos Acessos e do Backbone IP, bem como da banda, necessários para prover os serviços de telecomunicações às Unidades PMSP e PRODAM-SP, obedecendo as Classes de Serviço especificadas no item 2.6 e às especificações constantes do item 6.

5.2 Para o Acesso, o CPE de cada Unidade PMSP ou PRODAM-SP deverá disponibilizar, com base nos Formulários de Padrão de Acesso, a quantidade necessária de Interfaces físicas (voz, dados e vídeo) com as seguintes características técnicas conforme aplicáveis a cada classe:

- 5.2.1 Reconhecimento, marcação e enfileiramento de pacotes de modo a atender às Classes de Serviços;
- 5.2.2 Para o Serviço de Vídeo, a implementação do protocolo RTCP (Real-Time Transport Control Protocol) definido pela RFC 1890;

## 6 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo  
Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- 6.1 Nomear gestor e fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.
- 6.2 Comunicar formalmente à Contratada qualquer ocorrência relacionada a execução do contrato.
- 6.3 Disponibilizar recursos de infraestrutura e logística quando forem necessários a execução ou entrega do objeto.

## 7 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1 Responsabilidades da entrega do objeto especificidades de acondicionamento/ transporte e outros aspectos relevantes para a entrega/ transporte/ instalação se for o caso.
- 7.2 Responsabilidade pela instalação/migração dos serviços contratados.
- 7.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 7.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 7.5 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados.

## 8 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS

Deverão ser fornecidos dois tipos de equipamentos roteadores para a função de CPE conforme especificação abaixo. Deverá ser prevista a instalação de até 40 CPEs especiais, sendo que os links que utilizarão CPE especial terão prazo de 60 (sessenta) dias para instalação.

### 8.1. Os equipamentos CPE padrão deverão atender às especificações mínimas:

- 8.1.1. Deverá possuir fonte interna de alimentação com operação no intervalo entre 110 VAC e 240 VAC, frequência de 50 a 60 Hz.
- 8.1.2. O equipamento deve vir com o software e capacidade de memória necessária para suportar todas as características de software exigidas;
- 8.1.3. Deverá possuir no mínimo 256 MB de memória DRAM, desde que atenda os subitens dessa especificação técnica;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



- 8.1.4. Deve suportar a sua configuração através de interface de linha de comando (CLI – Command Line Interface) e protocolos Telnet, SSH, HTTP e HTTPS.
- 8.1.5. Deverá suportar a tradução de endereços IP (NAT – Network Address Translation);
- 8.1.6. Deverá suportar o protocolo VRRP (Virtual Router Redundancy Protocol);
- 8.1.7. Deverá suportar a implementação de listas de controle de acesso (ACL – Access Control Lists);
- 8.1.8. Deverá suportar os protocolos de roteamento RIP, RIPv2, OSPF e BGP-4;
- 8.1.9. Deverá suportar as funções de QoS para priorização de tráfego;
- 8.1.10. Deverá suportar o gerenciamento através do protocolo SNMP nas versões 1,2 e 3;
- 8.1.11. Deverá implementar protocolos de serviço Multicast (IGMPv3, PIM, SDP, DVMRP, Source-specific).

## 8.2. Os equipamentos CPE especiais deverão atender às especificações mínimas:

- 8.2.1. Deverá possuir no mínimo 5 (cinco) interfaces Gigabit Ethernet.
- 8.2.2. Deverá possuir fonte interna de alimentação com operação no intervalo entre 110 VAC e 240 VAC, frequência de 50 a 60 Hz.
- 8.2.3. O equipamento deve vir com o software e capacidade de memória necessária para suportar todas as características de software exigidas;
- 8.2.4. Deverá possuir no mínimo 256 MB de memória DRAM, desde que atenda os subitens dessa especificação técnica;
- 8.2.5. Deve suportar a sua configuração através de interface de linha de comando (CLI – Command Line Interface) e protocolos Telnet, SSH, HTTP e HTTPS.
- 8.2.6. Deverá suportar a tradução de endereços IP (NAT – Network Address Translation);
- 8.2.7. Deverá suportar o protocolo VRRP (Virtual Router Redundancy Protocol);



- 8.2.8. Deverá suportar a implementação de listas de controle de acesso (ACL – Access Control Lists);
- 8.2.9. Deverá suportar os protocolos de roteamento RIP, RIPv2, OSPF e BGP-4;
- 8.2.10. Deverá suportar as funções de QoS para priorização de tráfego;
- 8.2.11. Deverá suportar o gerenciamento através do protocolo SNMP nas versões 1,2 e 3;
- 8.2.12. Deverá implementar protocolos de serviço Multicast (IGMPv3, PIM, SDP, DVMRP, Source-specific).

### 8.3. Os equipamentos concentradores deverão atender às especificações mínimas:

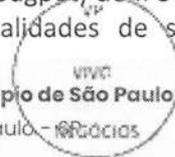
- 8.3.1. Deverá possuir interfaces 10Gbps quando necessário;
- 8.3.2. Deverá suportar os protocolos de roteamento RIP, RIPv2, OSPF e BGP-4;
- 8.3.3. As operadoras deverão suportar a conectividade com as VRFs disponíveis nos concentradores pertencentes à PRODAM;

### 8.4 Os equipamentos Firewall a serem instalados junto ao Concentrador PRODAM-SP deverão atender às especificações mínimas:

- 8.4.1 Firewall appliance (hardware), baseado na tecnologia Stateful Inspection, com funcionalidade de operação em modo de Alta Disponibilidade Ativo/Passivo e licenças de IDS/IPS e Gateway Antivírus/Antispyware inclusas no fornecimento durante o prazo contratual;
- 8.4.2 Cada Firewall deve possuir no mínimo 06 (seis) interfaces de redes distintas, com velocidade de 10/100/1000 Mbps e 02 (duas) interfaces de redes distintas, com velocidade de 10 Gbps, todas autosenso, compatíveis com os padrões IEEE 802.3i, IEEE 802.3u e IEEE 802.3ab;
- 8.4.3 Possuir performance de firewall Stateful Inspection que suporte no mínimo 10 (dez) Gbps (throughput) de Firewall, 5 (cinco) Gbps (throughput) de IPS e 3 (três) Gbps (throughput) de Antivírus, com todas as funcionalidades de segurança aplicadas e em funcionamento ao mesmo tempo;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



8.4.3.1 A CONTRATADA deverá iniciar o processo de ampliação da capacidade dos equipamentos, quando a performance de CPU do equipamento principal atingir 75% de sua capacidade.

8.4.3.2 A CONTRATADA deverá iniciar o processo de ampliação da capacidade dos equipamentos, quando a performance de Memória do equipamento principal atingir 75% de sua capacidade.

8.4.3.3 O prazo entre o início do processo de ampliação da capacidade dos firewalls e a efetivação da ampliação é de 60 (sessenta) dias.

8.4.4 Possuir suporte a número ilimitado de endereços IP nas redes internas;

8.4.5 Permitir a implementação de no mínimo **4.000 (quatro mil) policíes**;

8.4.6 Implementar recurso de NAT (*network address translation*) do tipo um-para-um (*one-to-one*), um-para-muitos (*one-to-many*), muitos-para-um (*many-to-one*) e muitos-para-muitos (*many-to-many*);

8.4.7 Possuir suporte a NAT simétrico;

8.4.8 Suportar NAT em todas as interfaces;

8.4.9 Deverá possuir a função de TOLERÂNCIA A FALHAS (**Alta Disponibilidade**), no modo **Ativo/Passivo** e/ou **Ativo/Ativo**, de forma a garantir que, se um dos firewalls parar de funcionar, o outro deverá assumir automaticamente, suportando todo o tráfego;

8.4.10 Possuir recurso habilitado incluso de IDS e IPS interno, capaz de detectar e evitar automaticamente (no mínimo), IP Source Spoofing, IP Source Routing, Tunel IPsec e ataques tipo DoS (Denial-of-Service) como Ping of Death, SYN Flood, LAND Attack, IP Spoofing, com a possibilidade de se atualizar as assinaturas e carregar as novas, sem interrupção, através de atualização automática do software de sistema operacional do equipamento (appliance);

8.4.11 Deverão ser fornecidas licenças de IPS/IDS, antivírus/antispysware incluindo licenças para updates, com atualização automática para o período de vigência de todos os contratos;

8.4.12 Possibilitar o acesso de gerenciamento via WEB ou interface gráfica (GUI), inclusive via interface WAN, para a configuração e administração remota, com total capacidade de administração sobre o sistema;



8.4.13 Suportar protocolo NTP para sincronismo de relógio do equipamento;

8.4.14 Suportar o protocolo SNMP, para checagem de status e TRAP para envio e notificação de alarmes;

8.4.15 Deve possuir suporte a protocolos de roteamento (rotas estáticas e dinâmicas - OSPF, RIP e RIPv2), com possibilidade de programação de rotas para as interfaces;

8.4.16 Permitir a criação de, no mínimo, 1024 (hum mil e vinte e quatro) VLANs, padrão IEEE 802.1Q, definindo interfaces virtuais por identificadores de VLAN (VLAN ID tag). As interfaces virtuais devem permitir as mesmas funcionalidades das interfaces físicas, incluindo designação de zona de segurança, servidores DHCP, NAT, VPN e regras de controle de acesso.

8.4.17 Possuir suporte a IPv4 e IPv6 simultaneamente, com tradução de IPv4 para IPv6 e IPv6 para IPv4;

8.4.18 Possibilitar a especificação de política por tempo, ou seja, permitir a definição de regras para determinado horário ou período (dia da semana e hora);

8.4.19 Deve possuir fonte de alimentação operando nas tensões 110/220 V, com seleção automática de voltagem e frequência de 50/60 Hz;

8.4.20 Possuir estatística de utilização de CPU e memória do firewall;

8.4.21 Possibilitar a criação de entradas ARP estáticas para fixação de endereço IP com um número MAC específico;

8.4.22 Deverá permitir backup remoto de configuração;

8.4.23 Possuir função de DHCP Server e Client interno;

8.4.24 Capacidade de enviar e armazenar logs em um servidor remoto via protocolo syslog;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Libero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



8.4.25 Deverá possuir função de debug on-line, com pesquisa por endereço IP (origem/destino) identificando no mínimo, informações do cabeçalho, porta e protocolo do pacote capturado;

8.4.26 Deverá ser fornecida a versão mais recente para todos os *softwares* internos dos equipamentos;

8.4.27 Deverá possuir recursos de Gateway de Antivírus/Antispyware atuando no tráfego da interface, no mínimo para os protocolos HTTP, SMTP, POP3, IMAP e FTP, com atualização automática da base de dados de assinaturas de vírus;

8.4.28 Deverão ser fornecidas licenças de Gateway Antivírus/Antispyware, virtualizações de firewall, licenças para updates, com atualização automática e gratuita para o período contratado e permitindo a utilização por um número indefinido de usuários ou endereços IP, incluindo quaisquer outras licenças de uso (não descritos) para o completo funcionamento da solução.

8.4.29 Deverão ser fornecidos juntamente com os produtos e licenças os manuais técnicos de referência, contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração e operação, preferencialmente em Português (Brasil), ou, na inexistência de tradução em Português, podem ser escritos em Língua Inglesa.

8.4.30 Deverão ser fornecidos:

8.4.31 Kit para montagem em RACK de 19" (caso necessário).

8.4.32 Deverão ser fornecidos cabos de interconexão elétrica e rede.

8.4.33 Possuir capacidade para um mínimo de 3.000.000 (três milhões) de conexões concorrentes e simultâneas.

8.4.34 Possuir licenças e recursos de hardware, dimensionados para permitir a configuração de, no mínimo, 10 firewalls virtuais, possibilitando o gerenciamento de interfaces, VLAN, zonas, regras, rotas e VPN, de forma individualizada para cada firewall.

9. Relativamente aos Firewalls, a CONTRATADA obriga-se a:

9.1 – A Contratada deverá oferecer garantia, suporte e licenças dos equipamentos e suas funcionalidades contratadas, a contar da data de sua efetiva instalação; durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar Serviços de Manutenção “On Site”, para todos os componentes, incluindo configuração técnica do produto.

9.2 - Disponibilizar profissional certificado pelo fabricante para implantação e ativação dos produtos contratados.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



9.3 - Instalar, configurar e acompanhar os testes de funcionamento antes da entrada de produção dos equipamentos.

9.4 - Orientar tecnicamente os responsáveis pela operação dos equipamentos, fornecendo os esclarecimentos necessários ao seu perfeito funcionamento.

9.5 - O modelo do equipamento a ser instalado deverá estar em linha normal de produção.

9.6 – Caso a Contratada não consiga recuperar o equipamento em até 72 horas após a abertura do chamado, o appliance com problema deverá ser substituído por outro novo.

## 10. GLOSSÁRIO

10.1 Os termos empregados neste documento deverão ser interpretados de acordo com as seguintes definições:

Acesso com Redundância - Acesso construído com 2 (dois) enlaces em caminhos distintos e 2 (dois) CPE (router ou switch nível 3).

Acesso sem Redundância - Acesso construído com apenas um enlace e apenas 1 (um) CPE (router ou switch nível 3).

Backbone - Espinha dorsal de uma rede constituída por nós de comutação interligando pontos, formando uma grande via por onde trafegam informações. Sua estrutura é constituída basicamente por equipamentos de grande capacidade de processamento de sinais, interligados por circuitos de alta velocidade.

Backbone da Rede IP Multisserviços – PMSP - Backbone utilizado para a implementação da Rede IP Multisserviços.

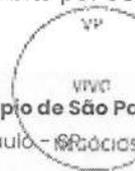
Banda - Capacidade de um canal transmitir informação, medida em bits por segundo (bps).

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Libero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



Capacidade de Acesso - Capacidade de transportar informações expressa em múltiplos de bps (bits por segundo).

CPE – Customer Premises Equipment - Equipamento instalado nas dependências da Unidade, com a finalidade de compatibilizar a LAN com a Rede IP Multisserviços - PMSP.

Enlace - Meio de transmissão que dá suporte à comunicação entre o CPE e a Rede IP Multisserviço.

Ethernet - Padrão usado para a conexão física de redes locais, que descreve protocolo, cabeamento, topologia e mecanismos de transmissão.

Firewall - Dispositivo de segurança que pode ser implementado para limitar o acesso de terceiros a uma determinada rede ligada à Internet.

HMM - Horário de maior movimento.

ID - Código que identifica um link de acesso à rede IP multisserviços.

Ocorrência - Qualquer evento que não faça parte da operação padrão de um serviço e que causa ou possa causar uma interrupção ou redução na qualidade do serviço prestado (Falha).

Informações Multimídia - Sinais de áudio, vídeo, dados, voz e outros sons, imagens, textos e outras informações de qualquer natureza.

Interconectividade - Refere-se à ligação física a ser estabelecida entre as partes que necessitam efetuar a comunicação, i.e., se preocupa com as características físicas, elétricas e mecânicas envolvidas no processo de interligação.

Interface - Dispositivo de comunicação multimedia capaz de interconectar duas ou mais redes distintas.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamSP



Internet - Coleção de redes locais ou de longa distância, interligadas numa rede virtual pelo uso de um protocolo que provê um espaço de endereçamento comum e roteamento.

Originalmente criada nos EUA, que se tornou uma associação mundial de redes interligadas, que utilizam protocolos da família TCP/IP.

Interoperabilidade - Aponta para a capacidade de haver troca de informações entre as aplicações que estiverem sendo processadas nos computadores, de forma a que tais informações possam ser utilizadas para se atingir objetivos comuns, tais como o trabalho cooperativo, integridade, segurança dos dados e independência de equipamentos.

IP - "Internet Protocol" - O Protocolo IP é responsável pela comunicação entre máquinas em uma estrutura de rede TCP/IP. Ele provê a capacidade de comunicação entre cada elemento componente da rede para permitir o transporte de uma mensagem de uma origem até o destino.

Kbps - Kilobits por segundo

LAN (Local Area Network) - Rede privada de comunicações digitais que interliga, em alta velocidade, terminais e computadores dentro de uma área específica, tal como um edifício ou um complexo industrial.

MIB (Management Information Base) - Banco de dados contendo informação sobre os elementos a serem gerenciados. Cada elemento é apresentado como um objeto. Logo, a MIB é uma coleção estruturada de objetos, organizados em grupo. Cada objeto tem um valor que identifica o recurso gerenciado. Cada nó de uma rede mantém uma MIB que reflete o estado dos recursos do nó. O gerenciamento se dá tanto pelo monitoramento dos recursos do nó, lendo os valores dos objetos da MIB, quanto pelo controle desses recursos, pela modificação de seus valores na MIB.

Multicast - Um emissor envia a mesma informação para vários receptores simultâneos de um mesmo grupo previamente definido e configurado.

Multiponto - Trocar informações entre LANs distintas pertencentes a mesma rede corporativa.

Pacote Dado encapsulado para transmissão na rede. Um conjunto de bits compreendendo informação de controle, endereço fonte e destino dos nós envolvidos na transmissão.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



PoP - Ponto de Presença do Backbone da Contratada.

Protocolo - Descrição formal de formatos de mensagem e das regras que dois computadores devem obedecer ao trocar mensagens. Esse conjunto de regras padronizado especifica o formato, a sincronização, o seqüenciamento e a verificação de erros em comunicação de dados.

QoS (Quality of Service) - Conjunto de parâmetros responsáveis pela qualidade de serviço na rede.

Rede IP Multisserviços - Rede IP privativa que propicia transporte de Informações Multimídia entre os diversos pontos de interesse a serem indicados pela Contratante ou aquele indicado por ela, como suporte ao provimento de serviços demandados pelos usuários de cada Unidade PMSP.

RTPC - Rede Telefônica Pública Comutada - Serviço de Comunicação Multimídia Serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo, prestado em âmbito nacional e internacional, no regime privado, que possibilita a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, utilizando quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviço.

SLA (Service Level Agreement) - Conjunto de parâmetros mensuráveis, cada qual tendo limites definidos com a Contratada.

SNMP (Simple Network Management Protocol) - Protocolo usado predominantemente para monitorar e controlar serviços e dispositivos de uma rede TCP/IP. Pode também ser utilizado no gerenciamento de redes ATM.

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) - Família de protocolos para a comunicação de dados inter-redes, originalmente proposta para a Advanced Research Products Agency Network (ARPANet), que se tornou um padrão para redes abertas e cujo uso é amplamente difundido. A popularidade atingida pelo TCP/IP é decorrente de suas cinco características essenciais, quais sejam: confiabilidade, interoperabilidade, Segurança, flexibilidade e habilidade para permitir a transição entre protocolos. A confiabilidade é a característica mais importante do TCP/IP visto que o IP, como projetado, não se responsabiliza pela confiabilidade dos dados entregue, já que ele apenas garante a entrega à rede apropriada. A confiabilidade é fornecida pelo TCP, através do método full duplex e comunicação orientada à conexão entre os processos cooperantes. A interoperabilidade de se

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdramSP



refere à habilidade que permite a comunicação entre sistemas de computadores diferentes. Ela é obtida com três utilitários, quais sejam: FTP (File Transfer Protocol), TELNET (Serviço de Terminal Virtual) e SMTP (Simple Mail Transport Protocol). Esses utilitários definem a interface entre o software do usuário e o software dos níveis de transporte e de rede que permite a compatibilidade entre diferentes implementações. No tocante à segurança, o IP inclui diversos campos dentro do cabeçalho que dão uma proteção seletiva à informação. No momento do estabelecimento da conexão, as entidades devem concordar com os níveis de segurança das informações associada para a conexão. A flexibilidade e habilidade para permitir a transição entre protocolos são caracterizadas pelo fato do TCP/IP não impor regras quanto a meios ou aplicações para uso. Quando o TCP/IP requer certas coisas de outros protocolos, ele utiliza primitivas que permitem a combinação. Isso se deve ao fato do TCP/IP ser heterogêneo por natureza, garantindo a migração para outros protocolos.

TRAP - Mensagem gerada por um dispositivo da rede (agente SNMP) quando erros ou eventos específicos ocorrerem, sendo a mesma enviada automaticamente ao Gestor e ao Administrador da Rede Intragov.

VoIP - Conjunto de técnicas e tecnologias desenvolvidas para possibilitar o transporte de pacotes de voz sobre redes IP (Internet Protocol) com qualidade.

São Paulo, 18 de maio de 2023.

**Mauricio Hanashiro**

**Gerência de Telecomunicações – GIC**

**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo**

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



## ANEXO II

### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **PRODAM – EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**, inscrita no CNPJ nº 43.076.702/0001-61, com sede na Rua Líbero Badaró nº 425 – Centro - São Paulo/SP, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **TELEFONICA BRASIL S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini nº 1376, bairro Cidade Monções – São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, doravante denominada **CONTRATADA**;

Considerando que, em razão do Contrato nº 06.07/2023 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 da **CONTRATANTE**;  
Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### Cláusula Primeira – DO 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 sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela **CONTRATANTE**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes.

#### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

**Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

**Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.

**Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

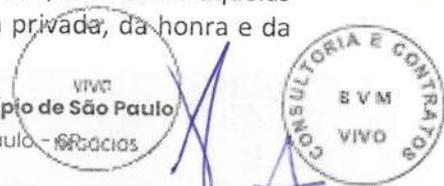
**Informações Sigilosas:** são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 – Centro – CEP: 01009-905 – São Paulo – SP



/ProdAmSP



**Contrato Principal:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

## Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

**Parágrafo Primeiro** – Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo informação 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.

**Parágrafo Segundo** – Comprometem-se, as partes, 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 Terceiro** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

**Parágrafo Quarto** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às informações que:

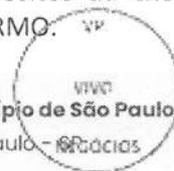
- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, 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.

## Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

**Parágrafo Primeiro** – As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



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

**Parágrafo Terceiro** – 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.

**Parágrafo Quarto** – 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 Quinto** – 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 Sexto** - 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 Sétimo** - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – 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;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – 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

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

**Parágrafo Único** - O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato Principal.

## Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

**Parágrafo Único** - 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, previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e nº 10.520/2002;

## Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

**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, tais como aqui definidas.

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

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA referentes à contratação em comento;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.

III – 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;

IV – 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;

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações 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 sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**Parágrafo Quarto** – Estabelecidas as condições no presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a CONTRATADA concorda com os termos da declaração acima, dando-se por satisfeita com as informações obtidas e plenamente capacitada a prestar o serviço contratado.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP





CO-06.07/2023

ANEXO III

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – PRODAM-SP S/A

Nome da empresa: TELEFONICA BRASIL S.A.

CNPJ nº: 02.558.157/0001-62

Nº do contrato de prestação de serviço: CO-06.07/2023

Vigência contratual: 24 (vinte e quatro) meses

Objeto contratual: CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REDE IP MULTISSERVIÇOS COM A FINALIDADE DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE CONECTIVIDADE AOS DIVERSOS ENTES DA PREFEITURA MUNICIPAL DA CIDADE DE SÃO PAULO.

Declaramos, para os devidos fins, que estamos cientes e concordamos com as normas, políticas e práticas estabelecidas no **CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PRODAM-SP**, [https://portal.prodam.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Codigo\\_Conduta\\_Integridade\\_2021.pdf](https://portal.prodam.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/10/Codigo_Conduta_Integridade_2021.pdf), responsabilizando-nos pelo seu integral cumprimento, inclusive por parte dos nossos empregados e prepostos, nos termos do artigo 932, III, do Código Civil, comprometendo-nos com a ética, dignidade, decoro, zelo, eficácia e os princípios morais que norteiam as atividades desempenhadas no exercício profissional e fora dele, em razão das obrigações contratuais assumidas, com foco na preservação da honra e da tradição dos interesses e serviços públicos.

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



## ANEXO IV

Tabela de Matriz de Risco

Risco	Definição	Alocação (público, privado ou compartilhado)	Impacto (alto, médio, baixo)	Probabilidade (frequente, provável, ocasional, remota ou improvável)	Mitigação (medidas, procedimentos ou mecanismos para minimizar)
<b>Mercado externo</b>	Modificações no fluxo logístico e aduaneiro, e/ou desabastecimento internacional	compartilhado	alto	remota	Modificação dos prazos de entrega e adequação dos modelos de equipamentos, se necessário, adequação do contrato.
<b>Mudanças tributárias</b>	Mudanças na legislação tributária que aumente ou diminua custo, exceto mudança na legislação do IR	Compartilhado	Médio	Remota	Recomposição do equilíbrio econômico financeiro
<b>Modificação da solução</b>	Necessidade de atendimento de itens não previstos na solução	compartilhado	alto	ocasional	Adequação ao contrato
<b>Inovações tecnológicas</b>	Atendimento por parte da CONTRATADA de inovações tecnológicas	compartilhado	baixo	remota	Adequação ao contrato
<b>Variação cambial desproporcional a média apurada em períodos anteriores</b>	Produtos ou componentes não nacionais cotados com base no dólar	Compartilhado	Médio	Ocasional	Reequilíbrio econômico-financeiro mediante a demonstração do impacto dessa circunstância na equação econômico-financeira do contrato
<b>Roubo ou furto</b>	Prejuízo gerado por vandalismo de cabeamento de fibra ótica e de outros tipos e possíveis ativos de rede.	privado	alto	ocasional	Solicitação de modificação do circuito, se necessário
<b>Circuito modificado por ação externa</b>	Alteração de posteamento ou calçada onde contratada utiliza o solo ao longo do circuito.	privado	alto	remota	Solicitação de modificação do circuito, se necessário

Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo

Rua Líbero Badaró, 425 - Centro - CEP: 01009-905 - São Paulo - SP



/ProdamsP



## ANEXO V

### Tipos de Indisponibilidades

Tipo	Descrição
<b>T (Total)</b>	Refere-se aos eventos que tornam os serviços totalmente indisponíveis. Concedidos em fatura sendo relativos a 100% (cem por cento) do tempo da ocorrência descontadas paradas de relógio em relação à mensalidade do link afetado ou conforme detalhado em cláusula específica. Concedidos sobre o faturamento desde o início do contrato.
<b>P (Parcial)</b>	Refere-se aos eventos que tornam os serviços parcialmente indisponíveis. Concedidos em fatura sendo relativos a 30% (trinta por cento) do tempo da ocorrência descontadas paradas de relógio em relação à mensalidade do link afetado ou conforme detalhado em cláusula específica. Poderão ser concedidos sobre o faturamento referente aos links a partir do sétimo mês do primeiro contrato.
<b>M (Mínimo)</b>	Refere-se aos eventos que tornam os serviços mínimos indisponíveis. Concedidos em fatura sendo relativos a 1% (um por cento) do tempo da ocorrência descontadas paradas de relógio em relação à mensalidade do link afetado ou conforme detalhado em cláusula específica. Poderão ser concedidos sobre o faturamento referente aos links a partir do décimo terceiro mês do primeiro contrato.



emissão da Nota de Empenho no respectivo valor, bem como o cancelamento de eventual saldo de empenho não utilizado. III ? Designo os seguintes Fiscais de Contrato: Bruno Correa Falcão Oliveira, RF: 837.660.3 e Janos Zimmerhansl Junior, RF: 840.090.3., para atuarem em conjunto ou individualmente na fiscalização da execução contratual. IV ? Publique-se.

**Arquivo (Número do documento SEI)**[088141653](#)**Documento:** [088194288](#) | **Despacho autorizatório (NP)****DADOS DA LICITAÇÃO****Número da Ata**

726/2022 ? SMS.G

**Natureza**

Materiais e equipamentos

**Descrição da natureza**

Material Médico Hospitalar

**Objeto da licitação**

Fornecimento de 1.000 comprimidos de diazepam 10 mg.

**Processo**

6210.2023/0007834-7

**Local de execução**

São Paulo - SP

**Data da Publicação**

15/08/2023

**Texto do despacho**

PROCESSO SEI N? 6210.2023/0007834-7 I ? À vista dos elementos constantes nos autos deste processo administrativo, considerando que nele consta parecer da Assessoria opinando quanto a regularidade do procedimento, com fundamento no artigo 15, II, da Lei Federal n? 8.666/93, no Decreto Municipal n? 56.144/2015, c.c. Art. 153, ? 1?, II, do Decreto Municipal n? 62.100/2022, AUTORIZO a utilização da Ata de Registro de Preços n? 726/2022 ? SMS.G, da qual o HSPM é órgão participante, e a contratação da detentora CRISTÁLIA PRODUTOS QUÍMICOS E FARMACÊUTICOS LTDA, CNPJ: 44.734.671/0001-51, para o fornecimento de 1.000 comprimidos de diazepam 10 mg, no valor unitário de R\$ 0,078 e valor total de R\$ 78,00 (setenta e oito reais). Prazo de Realização da Despesa: 10 (dez) dias úteis a contar da emissão da Ordem de Fornecimento. Os preços estão compatíveis com a pesquisa de mercado juntada nos autos, cuja despesa será suportada pela dotação orçamentária 02.10.302.3026.2.507.3.3.90.30.00, conforme Nota de Reserva n? 3370/2023. II ? Autorizo ainda, a emissão da Nota de Empenho no respectivo valor, bem como o cancelamento de eventual saldo de empenho não utilizado. III ? Designo os seguintes Fiscais de Contrato: Luciano Siqueira RF 837.998-0, Silvana Fortunato R. da Silva RF 852.094-1, Elisa Eiko Takano Okamoto RF 849.104-6, Thaís Helena Costa Ribeiro RF 847.835-0, Vanessa Morato RF 782.438-6, Naldelene de Castro Cruz Batista RF 603.589-2, Graziela Roberta Rocha Suzuki RF 837.770-7, Sebastião Vasques dos Reis RF 852.957-4, Fagner Leão de Almeida, RF 852.002-0 e Jessica Eto, RF 851.957-9., para atuarem em conjunto ou individualmente na fiscalização da execução contratual. IV ? Publique-se.

**Arquivo (Número do documento SEI)**[088142928](#)**Fundação Theatro Municipal de São Paulo****DIRETORIA DE FORMAÇÃO****Documento:** [088186126](#) | **Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP)****PRINCIPAL****Número do Contrato**

0352023

**Contratado(a)**

VICTORIA SOUZA BARROS

**Tipo de Pessoa**

Física

**CPF /CNPJ/ RNE**

510.201.268-17

**Data da Assinatura**

04/08/2023

**Prazo do Contrato**

05

**Tipo do Prazo**

Mês

**Síntese (Texto do Despacho)**

Extrato de Termo de Contrato 8510.2023/0000373-4. FTMSp e? VICTORIA SOUZA BARROS, CPF?510.201.268-17. Contratação dos serviços profissionais de natureza artística de Auxiliar de Disciplina junto à Escola de Música de São Paulo. Período: 01/08 a 31/12/2023. Valor total: R\$ 17.250,00. Data de assinatura do contrato: 04/08/2023. Contrato n? 035/2023 - FTMSp/EMSP?

**Data de Publicação**

15/08/2023

**Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)**[087672953](#)**Documento:** [088181269](#) | **Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP)****PRINCIPAL****Número do Contrato**

0322023

**Contratado(a)**

LUCIANA CRISTINA NUNES

**Tipo de Pessoa**

Física

**CPF /CNPJ/ RNE**

269.034.008-93

**Data da Assinatura**

04/08/2023

**Prazo do Contrato**

05

**Tipo do Prazo**

Mês

**Síntese (Texto do Despacho)**

Extrato de Termo de Contrato 8510.2023/0000390-4. FTMSp e? LUCIANA CRISTINA NUNES, CPF?269.034.008-93. Contratação dos serviços profissionais de natureza artística de oficineiro de prática de dança junto à Escola de Dança de São Paulo. Período: 01/08 a 31/12/2023. Valor total: R\$ 27.025,00. Data de assinatura do contrato: 04/08/2023. Contrato n? 032/2023 - FTMSp/EDSP?

**Data de Publicação**

15/08/2023

**Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)**[087672354](#)**Documento:** [088182647](#) | **Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP)****PRINCIPAL****Número do Contrato**

0332023

**Contratado(a)**

KAIQUE MARANGONI BRITO

**Tipo de Pessoa**

Física

**CPF /CNPJ/ RNE**

403.332.828-92

**Data da Assinatura**

04/08/2023

**Prazo do Contrato**

05

**Tipo do Prazo**

Mês

**Síntese (Texto do Despacho)**

Extrato de Termo de Contrato 8510.2023/0000386-6. FTMSp e? KAIQUE MARANGONI BRITO, CPF?403.332.828-92. Contratação dos serviços profissionais de natureza artística de Auxiliar Artístico junto à Escola de Música de São Paulo. Período: 01/08 a 31/12/2023. Valor total: R\$ 27.025,00. Data de assinatura do contrato: 04/08/2023. Contrato n. 007/2023 - FTMSp/EDSP.?

**Data de Publicação**

15/02/023

**Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)**[087670985](#)**Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo****GERÊNCIA JURÍDICA - ADMINISTRATIVO****Documento:** [088208499](#) | **Extrato de Contrato/Nota de empenho (NP)****PRINCIPAL****Número do Contrato**

CO-06.07/2023

**Contratado(a)**

TELEFONICA BRASIL S.A.

**Tipo de Pessoa**

Jurídica

**CPF /CNPJ/ RNE**

02.558.157/0001-62

**Data da Assinatura**

13/07/2023

**Prazo do Contrato**

24

**Tipo do Prazo**

Mês

**Síntese (Texto do Despacho)**

EXTRATO DE TERMO DE CONTRATO. CONTRATO CO-06.07/2023. PROCESSO SEI 7010.2023/0003877-4. DISPENSA DE LICITAÇÃO 07.014/2023. CONTRATANTE: EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - PRODAM-SP S/A. CONTRATADA: TELEFONICA BRASIL S.A. CNPJ: 02.558.157/0001-62. OBJETO: CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REDE IP MULTISSERVIÇOS COM A FINALIDADE DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS DE PROVIMENTO DE CONECTIVIDADE AOS DIVERSOS ENTES DA PREFEITURA MUNICIPAL DA CIDADE DE SÃO PAULO. VIGÊNCIA: 24 (VINTE E QUATRO) MESES, CONTADOS A PARTIR DE 13/07/2023. VALOR: O VALOR TOTAL DO CONTRATO É DE R\$ 107.135.740,36 (CENTO E SETE MILHÕES, CENTO E TRINTA E CINCO MIL, SETECENTOS E QUARENTA REAIS E TRINTA E SEIS CENTAVOS).

**Data de Publicação**

15/08/2023

**Íntegra do Contrato (Número do Documento SEI)**[088207391](#)**São Paulo Turismo****COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS****Documento:** [088102000](#) | **Extrato**

EXTRATO DE ADITAMENTO  
Processo de compras SEI 7210.2022/0005807-0 - Contrato CCN/GCO 024/21. Termo de Aditamento GLC/CLC 057/23. Contratante: São Paulo Turismo S/A. Contratada: RCGK Produções e Serviços LTDA. CNPJ: 39.909.716/0001-41. Objeto do Contrato: Prestação de serviços de locação de aparelhos de comunicação via rádio (ht), para atendimento ao evento “carnaval 2023” e a diversos eventos. Objeto do aditamento: Acresce-se a quantidade de 1.250 diárias ao objeto do contrato, no valor de R\$ 21.837,50, o que corresponde a 25% do originalmente contratado. Valor estimado do contrato: R\$ 109.187,50. Data da assinatura: 26/06/2023.

**Documento:** [088099781](#) | **Extrato**