



EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
PRODAM-SP S/A.

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (COMPRAS.GOV 99002/2025)
PROCESSO SEI Nº 7010.2025/0008459-1

- OBJETO:** ATA DE REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS, CENTRAL DE MONITORAMENTO (NOC) E SUPORTE DE 1º NÍVEL, COM ATENDIMENTO 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, DURANTE TODOS OS DIAS DO ANO (24x7x365).
- REGIME DE EXECUÇÃO:** EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL (Art. 42 da 13.303/2016)
- DA SESSÃO PÚBLICA:** Local: www.gov.br/compras/pt-br
UASG: 925099
Data de Abertura: 14/11/2025
Horário de Abertura: 10h (horário de Brasília)
- PUBLICIDADE:** Os interessados poderão examinar, gratuitamente, o presente Edital e seus anexos pelo acesso aos sites:
www.gov.br/compras/pt-br
www.prefeitura.sp.gov.br www.prodam.sp.gov.br
- REGULAMENTAÇÃO BÁSICA:** O procedimento licitatório será processado e julgado nos termos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODAM-SP e das legislações atinentes à matéria, a exemplo: Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatuto Jurídico das Estatais), Lei Federal nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos no que se refere à modalidade Pregão), Lei Complementar nº 123/2006 (Estatuto Nacional Microempresa e Empresa de Pequeno Porte), Decreto Federal nº 10.024/2019 (Regulamenta a licitação na modalidade Pregão na forma eletrônica), Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.633/2015 (Inclusão da Cláusula Anticorrupção em contratos administrativos), Decreto Municipal nº 57.653/2017 (Dispõe sobre a Política Municipal de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – PMGTIC, no âmbito da Administração Pública Municipal) e demais legislações pertinentes ao objeto deste certame.

O Pregoeiro e Equipe de Apoio designados realizarão, no dia, horário e local acima indicados, o Pregão Eletrônico nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025) em obediência aos termos dos dispositivos legais e às condições estabelecidas neste edital e seus anexos, dispostos a seguir:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I.1 - TABELA DE ITENS

ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO IV - MATRIZ DE RISCO

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO DE PARTICIPAR DE LICITAÇÃO E/OU DE CONTRATAR COM A PRODAM-SP S/A

ANEXO VI - MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

ANEXO VII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

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

ANEXO X - TERMO DE ACEITE DE PAGAMENTO

ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

ANEXO XII - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO XIII - ESTIMATIVA DE DEMANDA

ÍNDICE GERAL

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)	4
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA	21
ANEXO I.1 – TABELA DE ITENS	47
ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO	49
ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA	53
ANEXO IV – MATRIZ DE RISCO	54
ANEXO V - DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO DE PARTICIPAR DE LICITAÇÃO E/OU DE CONTRATAR COM A PRODAM-SP S/A	55
ANEXO VI - MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL.....	56
ANEXO VII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL.....	69
ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS.....	70
ANEXO IX - TERMO DE RESPONSABILIDADE DE TERCEIROS E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – PRODAM-SP S/A	73
ANEXO X - TERMO DE ACEITE DE PAGAMENTO	74
ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA.....	75
ANEXO XII - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	76
ANEXO XIII - ESTIMATIVA DE DEMANDA	81

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

I – DO OBJETO

- 1.1. Ata de Registro de preços para futura e eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, incluindo operação de Central de Serviços, Central de Monitoramento (NOC) e Suporte de 1º Nível, com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todos os dias do ano (24x7x365).

II - DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1. A participação no presente pregão dar-se-á através de sistema eletrônico, pelo acesso ao site www.gov.br/compras/pt-br, **UASG: 925099**, nas condições descritas neste edital, devendo ser observado o início da sessão às **10h (horário de Brasília) do dia 14/11/2025**.
- 2.2. Poderão participar do presente certame eletrônico as licitantes que atenderem a todas as exigências deste Edital e de seus anexos, e desde que estejam inscritas no **Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF**, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto Federal nº 3.722/2001 e, ainda:
- a) Não tenham a sua falência decretada por sentença judicial transitada em julgado, sendo que, na hipótese de existência de pedidos de falência propostos por terceiros ou execuções patrimoniais, o licitante deverá fazer prova da garantia do juízo correspondente (parágrafo único do artigo 98 da Lei nº 11.101/2005 e art. 829 e seguintes do Código de Processo Civil), no prazo reservado à habilitação.
 - b) Não será admitido consórcio de empresas.
 - c) Não incorram em nenhuma hipótese prevista no artigo 38 da Lei 13.303/2016.
 - d) Não tenham empregado ou membro na PRODAM-SP, mesmo subcontratado, como dirigente ou responsável.
- 2.2.1. As empresas não cadastradas no **SICAF** que tiverem interesse em participar do presente pregão, deverão providenciar o seu cadastramento conforme instruções no site www.gov.br/compras/pt-br, por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil em tempo hábil à participação no Pregão. Não será aceito qualquer tipo de protocolo em substituição à documentação de habilitação no certame.
- 2.3. A licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, assim como sua eventual condição de Microempresa (ME), Microempreendedor Individual (MEI) e Empresa de Pequeno Porte (EPP), a fim de se qualificar aos benefícios legais previstos na Lei Complementar n.º 123/2006, atualizada pela LC nº 147/2014.

III – DO CREDENCIAMENTO

- 3.1. O credenciamento dar-se-á conforme instruções constantes no site www.gov.br/compras/pt-br, por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil, para acesso ao sistema eletrônico.

- 3.2. As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente cadastrados, pelo SICAF, junto ao órgão provedor, conforme disposto no Decreto Federal nº 10.024/2019.
- 3.3. O credenciamento da licitante dependerá de registro cadastral atualizado no **Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF**, requisito necessário para viabilizar a participação em licitações realizadas por meio do modo eletrônico.
- 3.4. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica em responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legalmente constituído e presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.
- 3.5. O uso dos meios de acesso ao sistema, pela licitante, é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à PRODAM-SP, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido desses meios, ainda que por terceiros.
- 3.6. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.7. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

IV – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL NO SISTEMA COMPRAS.GOV

- 4.1. As licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
 - 4.1.1. A licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - 4.1.1.1. Valor global;
 - 4.1.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.
- 4.2. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiros sua proposta e lances.
- 4.3. Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4. A apresentação da proposta comercial implicará em plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste edital e em seus anexos, e o pedido de retirada e/ou desclassificação da proposta ofertada, após o início da sessão, implicará na aplicação da penalidade prevista na alínea “a” do item 15.1, deste Edital.

- 4.5. As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a data de abertura da Sessão Pública.
- 4.6. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento da etapa de lances e mediante solicitação do mesmo.
- 4.7. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.7.1. Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.7.2. Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos.
- 4.7.3. Que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias.
- 4.7.4. Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- 4.7.5. Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal.
- 4.7.6. Que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.
- 4.7.7. Que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- 4.7.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará a licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

V – INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO ELETRÔNICO

- 5.1. **A partir das 10 horas (horário de Brasília) do dia 14/11/2025** e em conformidade com o item 2.1. deste Edital, **terá início a sessão pública do pregão eletrônico**. As propostas recebidas deverão estar em perfeita consonância com as especificações e condições detalhadas neste edital. A partir daí, será iniciada a etapa de lances.

VI – DA FORMULAÇÃO DOS LANCES

- 6.1. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

- 6.2.** As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de sua aceitação.
- 6.2.1.** A desistência em apresentar lance implicará manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 6.3.** Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance por ele ofertado e registrado no sistema.
- 6.4.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.5.** Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado, vedada a identificação da detentora do lance, sob pena de desclassificação.
- 6.6.** No caso de desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.
- 6.7.** O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.7.1.** Quando a desconexão para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.8.** Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 6.9.** A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema entrará no encerramento aleatório, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.10.** Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.10.1.** Não havendo pelo menos 3 (três) ofertas nas condições definidas no item acima, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.11.** Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.11.1.** Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes na ordem

de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

- 6.12.** Após encerrada a etapa de lances Aberta/Fechada, o sistema ordenará todos os valores dos licitantes convocados para a etapa fechada, em ordem de vantajosidade. Lembrando que a proposta inicial também é considerada o primeiro lance, e que o licitante pode optar por manter, na etapa fechada, o seu lance final da etapa aberta.
- 6.13.** Em caso de empate entre duas ou mais propostas, será utilizado o critério de desempate previsto no Artigo 60 da Lei Federal 14.133/2021.
- 6.14.** Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.
- 6.14.1.** Durante a fase de negociação, o licitante convocado deverá responder às mensagens encaminhadas pelo pregoeiro, exclusivamente pelo chat da plataforma eletrônica, no prazo máximo de **10 (dez) minutos**.
- 6.14.2.** O não atendimento desse prazo implicará a **recusa da proposta apresentada**, sendo imediatamente convocado o próximo licitante classificado para dar continuidade à negociação, sem prejuízo das sanções cabíveis previstas no edital e na legislação aplicável.
- 6.15.** O critério de julgamento adotado será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 6.16.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 6.17.** É vedada a incidência do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL como custos a serem repassados à **CONTRATANTE**, em observância à Súmula n. 254/2010 do TCU.
- 6.18.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar n.º 123/2006.
- 6.19.** Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal em relação às ME/EPP após as providências do item 6.18, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, pela ProdAm, nos termos constantes do § 1º, do art. 43, da Lei Complementar n.º 123/2006, alterado pela Lei Complementar nº 147/2014, neste caso a sessão permanecerá suspensa.
- 6.20.** A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações sobre a Sessão Pública do Pregão constarão de Ata divulgada no Sistema *Compras.gov*, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

VII – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. Finalizada a etapa de negociação, o Pregoeiro solicitará à licitante melhor classificada para que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta adequada, obedecendo as formalidades do **Modelo de Proposta Comercial – ANEXO VII**, acompanhada dos documentos de habilitação e demais documentos abaixo elencados, sob pena de desclassificação:

- a) **Planilha de Formação de Custos** deverá ser apresentada pela licitante convocada, no prazo assinalado pelo Pregoeiro no item acima, conforme modelo constante no Anexo VIII, com valores ajustados ao preço final negociado.
- b) **Declaração de Não Impedimento em Participar de Licitação (ANEXO V);**
- c) **Documentos de habilitação (cláusula VIII – DA HABILITAÇÃO);**
- d) **Convenção Coletiva de Trabalho** da categoria utilizada para os cálculos da Proposta Comercial, sendo que o licitante em sua proposta comercial deverá indicar a categoria a que pertence, observando o princípio da territorialidade da prestação dos serviços e a convenção aplicável.

d.1) A licitante deverá incluir no seu preço os custos inerentes à praça do Município de São Paulo, local onde será prestado o serviço.

7.1.1. A Proposta Comercial (ANEXO VII) atenderá aos seguintes requisitos:

- a) Identificação da licitante, datada e assinada por seu representante legal, indicando o nome ou razão social da licitante, CNPJ, seu endereço completo, telefone e endereço eletrônico, se houver;
- b) Não ter validade inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de sua apresentação;
- c) Apresentar valores expressos em algarismos com duas casas decimais e por extenso. Em caso de divergência entre os valores, prevalecerá o por extenso;
- d) Declarar expressamente que o preço cotado inclui todos os tributos, encargos, custos e despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações decorrentes da licitação.

7.2. O pregoeiro examinará a proposta classificada provisoriamente em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço (**MENOR PREÇO GLOBAL**), de acordo com **ANEXO VII – Modelo de Proposta Comercial**, conforme dispuser o edital e, verificará a habilitação da licitante primeira classificada, observado o disposto na **Cláusula VIII – Da Habilitação**.

7.2.1. A proposta com o menor preço será aceitável à medida que se mostre exequível e compatível com o praticado no mercado, bem como com a execução do objeto a ser contratado, podendo o Pregoeiro e Equipe de Apoio realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do detentor a sua demonstração, nos termos do art. 56, § 2º da Lei nº 13.303/16.

7.2.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, nos termos do art. 56, IV da Lei 13.303/16 ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

- 7.2.2.1.** A aceitabilidade da proposta será realizada após verificado o atendimento de todas as exigências no presente edital por parte da licitante melhor classificada na fase de lances, sendo certo que o preço máximo fixado é aquele obtido na pesquisa de mercado, cujo valor será mantido em sigilo, por força da disposição contida no art. 34 da Lei nº 13.303/16.
- 7.2.3.** Considera-se inexequível a proposta que apresente preços globais ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valores zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ou que apresente o valor global da proposta, inferior a 50% (cinquenta por cento) do valor estimado pela Administração, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- 7.2.3.1.** A inexequibilidade, na hipótese de que trata a subdivisão acima, só será considerada após diligência do pregoeiro para que o licitante justifique, de forma clara e fundamentada, a composição dos preços ofertados.
- 7.2.3.2.** A ausência de justificativa convincente, ou a apresentação de justificativa que não comprove a viabilidade econômica da proposta, poderá ensejar sua desclassificação por inexequibilidade.
- 7.2.3.3.** Serão considerados, entre outros fatores, para fins de análise da exequibilidade:
- I – os custos com encargos sociais e trabalhistas, se o caso;*
 - II – os preços praticados no mercado;*
 - III – os preços constantes de contratos anteriores em execução ou já executados;*
 - IV – os insumos utilizados na formação do preço;*
 - V – as especificidades do objeto e da localidade de execução.*
- 7.3.** Caso o licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar tenha usufruído do tratamento diferenciado previsto nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, o Pregoeiro consultará o Portal da Transparência do Governo Federal, seção “Despesas – Gastos Diretos do Governo – Favorecido (pessoas físicas, empresas e outros)”, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ele recebidas, no exercício anterior, extrapola o limite previsto no artigo 3º, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 2006, ou o limite proporcional de que trata o artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma, em caso de início de atividade no exercício considerado.
- 7.3.1.** Para a microempresa ou empresa de pequeno porte, a consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias por ela recebidas, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o artigo 3º, §§ 9º-A e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006.
- 7.3.2.** Constatada a ocorrência de qualquer das situações acima do limite legal, o Pregoeiro indeferirá a aplicação do tratamento diferenciado em favor do licitante, conforme artigo 3º, §§ 9º, 9º-A, 10 e 12, da Lei Complementar nº 123, de 2006, com a consequente recusa do lance de desempate, sem prejuízo das penalidades incidentes.

VIII - DA HABILITAÇÃO

- 8.1.** O julgamento da proposta comercial melhor classificada, na forma prescrita neste edital, proceder-se-á à análise dos documentos de habilitação da licitante.
- 8.2.** Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação na ProdAm, de acordo com o inciso II, Artigo 38 da Lei nº 13.303/2016, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 8.2.1.** SICAF
<https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/index.jsf>
- 8.2.2.** Portal da Transparência União
<https://portal.datransparencia.gov.br/sancoes/consulta?ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>
- 8.2.3.** Bolsa Eletrônica de Compras SP
https://www.bec.sp.gov.br/Sancoes_ui/asp/sancoes.aspx
- 8.2.4.** Prefeitura do Município de São Paulo – COBES – Empresas Punidas
https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/gestao/coordenadoria_de_bens_e_servicos_cobes/empresas_punidas/index.php?p=9255
- 8.2.5.** Apenados TCESP
<http://www4.tce.sp.gov.br/publicacoes/apenados/apenados.shtm>
- 8.2.6.** Lista de Inidôneos do Tribunal de Contas da União
https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:112310083958715::::P3_TIPO_RELACAO:IN_IDONEO
- 8.2.7.** CNIA (Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade)
https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php
- 8.3.** Ultrapassada a verificação citada no item 8.2 acima, e estando apta a prosseguir, a licitante será considerada habilitada mediante apresentação da Proposta Comercial, Planilha de Formação de Custos e Declaração de Não Impedimento em Participar de Licitação, dentro do prazo estipulado no **item 7.1**, bem como dos documentos relacionados a seguir:
- 8.4. Regularidade Fiscal e Trabalhista**
- 8.4.1.** Certidões de regularidade fiscal no âmbito Federal, Estadual e Municipal, conforme segue:
- a)** Prova de inscrição no CNPJ ou CPF, conforme o caso.
 - b)** Prova de regularidade para com a Fazenda Federal e o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União.
 - c)** Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

- d) Prova de regularidade para com a Fazenda Pública do Estado, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos Tributários e da Dívida Ativa Estadual, no domicílio ou sede da licitante.
- e) Prova de regularidade para com os Tributos Municipais (Mobiliários), do domicílio ou sede da licitante.
- f) Todos os documentos exigidos referente a regularidade fiscal deverão ser apresentados com o mesmo número de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) do licitante participante, sob pena de inabilitação, com exceção das certidões que constem serem válidas para matriz e filiais.
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

8.4.2. As certidões relacionadas nas letras de “a” a “g” poderão ser substituídas pelo envio do Registro Cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, desde que o referido cadastro, bem como as respectivas certidões, esteja dentro do prazo de sua validade.

8.5. Qualificação Econômico-Financeira

8.5.1. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial expedida pelo Distribuidor da sede da pessoa jurídica, em data não superior a 90 (noventa) dias da data de apresentação da proposta, se outro prazo não constar do documento.

8.5.1.1. Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

8.5.1.2. Se a licitante for cooperativa ou sociedade não empresária, a certidão mencionada no item 8.5.1. deverá ser substituída por Certidão Negativa de Ações de Insolvência Civil.

8.5.2. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada sua substituição por Balancetes ou Balanços Provisórios, exigindo-se, nos casos de sociedade comercial e civil, o Termo de Abertura e Encerramento.

8.5.2.1. No caso de empresa constituída há menos de 1 (um) ano, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

8.5.2.2. Caso o documento não seja cópia do livro diário da empresa, deverá ser informado à parte, a numeração do livro e das páginas, onde tenham sido lançados, ressalvado o disposto no § 2º do artigo 1.179 do Código Civil.

8.5.2.3. O não cumprimento do item 8.5.2.2. não constitui motivo para inabilitação da licitante, ficando reservado à PRODAM-SP o direito de exigir o livro diário da empresa, para quaisquer verificações.

8.5.2.4. No caso de sociedade anônima deverá ser apresentada a cópia da publicação do Balanço em jornal de grande circulação ou Diário Oficial, exceto os casos previstos na Lei Federal nº. 13.818/2019.

8.5.2.5. As empresas obrigadas a escrituração por meio do SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL-SPED, conforme previsto no §3º do art. 11 da Lei Federal nº 8.218, de 29 de agosto de 1991 e art. 16 da Lei Federal nº 9.779, de 19 de janeiro de 1999, deverão apresentar os seguintes impressos do arquivo SPED Contábil:

- a) Termo de Abertura e Encerramento
- b) Balanço Patrimonial
- c) Demonstrativo de Resultado do Exercício (DRE)
- d) Recibo de Entrega do Livro Digital

8.5.3. Apresentar no mínimo 2 (dois) indicadores dentre os 3 (três) abaixo listados, com resultado igual ou superior a 1 (um), cada:

$$\text{a. Liquidez Corrente} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \geq 1$$

$$\text{b. Liquidez Geral} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1$$

$$\text{c. Solvência Geral} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \geq 1$$

8.5.4. Comprovação de Patrimônio Líquido mínimo de **5% (cinco inteiros por cento)** do valor da proposta final, após a etapa de lances, extraído do Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei.

8.6. Qualificação Técnica

8.6.1. A licitante deverá apresentar um ou mais Atestados de Capacidade Técnica, emitidos em papel timbrado por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto do Termo de Referência. Os atestados deverão estar devidamente datados, assinados e conter a identificação do responsável pela emissão.

8.6.2. A área de Monitoramento e Observabilidade da Contratante processa, em média, **30.000 (trinta mil) chamados por mês** e trata direta e indiretamente de **200.000 (duzentos mil) eventos mensais**, oriundos de diversos sistemas, aplicações, servidores, links e equipamentos de comunicação.

8.6.3. Considerando o elevado volume de hosts e serviços monitorados simultaneamente, é imprescindível que a empresa Licitante comprove capacidade técnica para executar os serviços com eficiência, alto desempenho e qualidade, sem comprometer a continuidade operacional da Contratante.

- 8.6.4.** Para o item 3 da Tabela de Composição de Itens - Atendimento de chamados Monitoramento 1º Nível, será exigida a comprovação de que a licitante já executou serviços da mesma natureza, com **volume mínimo equivalente a 50% (cinquenta por cento)** da demanda da Contratante, ou seja, **15.000 (quinze mil) chamados mensais** ou 50% das USTs equivalentes **2.650 (dois mil seiscentos e cinquenta) USTs**.
- 8.6.5.** Para o item 5 da Tabela de Itens – Atendimento de Chamados pela Central de Serviços 1º Nível, será exigido Atestado de Capacidade Técnica, emitido em papel timbrado por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto a ser contratado.
- 8.6.6.** Será considerado compatível o atestado que comprove a execução de, no mínimo, 12.840 chamados pela Central de Serviços, equivalente a 50% da demanda prevista, ou 50% das USTs equivalentes **1.284 (um mil duzentos e oitenta e quatro) USTs**.
- 8.6.7.** Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido.
- 8.6.8.** A licitante deverá apresentar, quando convocada pelo Pregoeiro, os extratos de contrato e/ou documentos comprobatórios, que demonstrem a veracidade, idoneidade e fidedignidade dos atestados apresentados.
- 8.6.9.** A licitante deverá apresentar **Declaração de Ciência**, conforme modelo constante no **Anexo XI**, comprometendo-se, caso contratada, a disponibilizar links de comunicação redundantes, providos por operadoras distintas, interligando a Contratante à Contratada, conforme os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.6.10.** O Pregoeiro poderá instaurar diligência para verificação de autenticidade das informações prestadas no(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) apresentado(s) pela Licitante, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

8.7. Qualificação Jurídica

- 8.7.1.** Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis, em se tratando de Sociedades Empresariais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documento de eleição de seus administradores:
- 8.7.1.1.** O objeto social constante no estatuto ou contrato social da licitante deverá ser compatível com o objeto desta licitação.
- 8.7.2.** Comprovação da qualificação da licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, mediante a apresentação de:
- a)** Ficha de inscrição no CNPJ.
- 8.7.3.** As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação em certames licitatórios, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de

comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição (art. 43, da LC nº 123/2006):

8.7.3.1. A não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, reabrindo a sessão para prosseguimento.

8.8. Disposições gerais sobre os documentos de habilitação

8.8.1. Não serão aceitos, em hipótese alguma, qualquer tipo de protocolo em substituição às certidões ou qualquer outro tipo de documentação de habilitação no certame.

8.8.2. Os documentos expedidos pela PRODAM-SP não estão sujeitos à autenticação, sendo que qualquer documento falso ou inveraz sujeitará o infrator às penas da lei.

8.8.3. As certidões que não tiverem estampadas em seu corpo o prazo de validade, serão consideradas única e exclusivamente, para esta licitação, válidas por 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da data de sua expedição, excetuando-se a certidão exigida no **subitem 8.5.1**, cuja validade será de 90 (noventa) dias que antecedem a data de apresentação de sua proposta.

8.8.4. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

8.8.5. A licitante que se considerar isenta ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal ou trabalhista seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.8.6. Se a primeira licitante classificada não atender às exigências de habilitação, haverá negociação e análise posterior da documentação das subsequentes licitantes classificadas, na ordem de classificação, até o encontro de uma proposta que atenda a todas as exigências do Edital, observando-se o que estabelece os artigos 44 e 45, da LC nº 123/2006 em relação as ME/EPP, sendo a respectiva proponente declarada vencedora do objeto da licitação.

8.8.7. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará a licitante às penas previstas no Edital e na legislação pertinente, sem prejuízo das medidas penais cabíveis.

IX – DA FASE RECURSAL

9.1. Declarado o vencedor quanto a preço e habilitação documental será concedido o prazo para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por qual(is) motivo(s), em campo próprio do sistema.

9.1.1. O sistema comunicará via chat o início e o término do tempo para que o(s) licitante(s) manifeste(m) a(s) intenção(ões) de recurso.

- 9.1.2.** No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte a aplicação da regra tratada neste item se dará após a fase de regularização fiscal e trabalhista, conforme item 6.19 deste Edital.
- 9.2.** Após aceitação da(s) intenção(ões) de recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, contado da lavratura da ata (art. 165, I, da Lei Federal nº 14.133/21).
- 9.3.** O recurso de que trata o item 9.2. será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos (art. 165, §2º da Lei 14.133/21).
- 9.4.** O prazo para apresentação de contrarrazões será o mesmo do recurso e terá início na data da divulgação da interposição do recurso (art. 165, §4º da Lei 14.133/21).
- 9.5.** Os procedimentos para interposição de recurso, compreendendo a manifestação prévia do licitante durante a sessão pública, o encaminhamento das razões recursais e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico.
- 9.6.** A alegação de preço inexequível por parte de um dos licitantes em relação à proposta comercial de outro licitante deverá ser devidamente fundamentada e comprovada, sob pena de não conhecimento do recurso interposto para este fim.
- 9.7.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, que deverão encaminhar sua solicitação para o endereço eletrônico licitacao@prodam.sp.gov.br.

X – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 10.1.** Nos termos do artigo 71, inciso IV da Lei Federal nº 14.133/21, após encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o ato de adjudicação do objeto e homologação da licitação serão realizados pela Autoridade Competente.
- 10.2.** A homologação do resultado implica a constituição de direito relativo à celebração do registro de preços em favor da(s) licitante(s) vencedora(s).
- 10.3.** Após a homologação, a licitante vencedora será convocada e terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para assinatura da Ata de Registro de Preços. Este prazo poderá ser prorrogado por um único período, desde que devidamente justificado.

XI - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 11.1.** Os pedidos de esclarecimentos e eventuais impugnações referentes a este Pregão deverão ser enviados ao Pregoeiro até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no seguinte endereço: licitacao@prodam.sp.gov.br.
- 11.1.1.** As perguntas e os esclarecimentos, bem como as respostas às impugnações, serão postados no site www.gov.br/compras/pt-br, em até 03 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

- 11.1.2.** As respostas às impugnações também serão disponibilizadas no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.
- 11.2.** Se em razão do julgamento das impugnações e/ou resposta aos pedidos de esclarecimento se verificar a necessidade de alteração do instrumento convocatório, será designada nova data para a realização do certame, se for o caso.

XII – ATA DE REGISTRO DE PREÇOS – ASSINATURA, VIGÊNCIA E CADASTRO RESERVA
--

- 12.1.** Homologada a licitação, será assinada a Ata de Registro de Preços, **ANEXO XII – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS** deste Edital, documento vinculativo obrigacional com características de compromisso para futura contratação, com o fornecedor primeiro classificado no objeto que compõe este Pregão Eletrônico.
- 12.2.** O prazo para retirar, assinar e devolver as duas vias da “Ata de Registro de Preços” será de 5 (cinco) dias úteis após a convocação nesse sentido. O licitante convocado que não retirar e/ou assinar a ata será excluído, sem prejuízo da aplicação da penalidade prevista no **item 15.1, alínea “c” deste Edital**.
- 12.3.** Para a assinatura da “Ata de Registro de Preços”, a vencedora deverá apresentar a documentação, exigida por ocasião da fase habilitatória, que porventura esteja fora do prazo de validade, atualizada, facultando-lhe a apresentação do Registro Cadastral atualizado no SICAF, para substituição de Certidões, da mesma forma que disposto no subitem **8.4.2. deste Edital**.
- 12.4.** Será permitida a adesão de entidades/órgãos não participantes da Ata de Registro de Preços, desde que respeitadas as disposições contidas no art. 111 do Decreto Municipal nº 62.100/2022.
- 12.5.** O prazo de validade do Registro de Preços será a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de publicação do extrato da Ata de Registro de Preços no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, prorrogável por até igual período, nos termos do artigo 99, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, mediante o cumprimento satisfatório das obrigações da Detentora, bem como aferição de vantagem técnica/econômica mediante pesquisa mercadológica.
- 12.5.1.** Caso ocorra prorrogação da Ata de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser reajustados após 12 (doze) meses contados a partir da data de apresentação da proposta, nos termos do artigo 104 do Decreto Municipal nº 62.100/2022.
- 12.6.** Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes que aceitarem poderão reduzir seus preços igualando-os aos preços da proposta do licitante melhor classificado.
- 12.6.1.** Os licitantes que aceitarem reduzir seus preços igualando-os aos preços da proposta do licitante melhor classificado, constarão do cadastro de reserva da respectiva Ata de Registro de Preços, devendo firmar esta última junto com a detentora.
- 12.7.** Esta ordem de classificação das licitantes registradas deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada caso a melhor colocada no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado, nos termos do artigo 102 do Decreto municipal nº 62.100/2022.

- 12.8.** Na hipótese de a convocada não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e nas condições estabelecidas neste Edital, a Administração poderá convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, observado o disposto no item 12.2 e seguintes deste Edital.

XIII – DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA E DA CONTRATANTE

- 13.1.** As obrigações da Contratante e da Contratada estão estabelecidas na **Minuta do Instrumento Contratual – ANEXO VI** deste Edital.

XIV – DA GARANTIA CONTRATUAL (Art. 70, §1º Lei Federal nº 13.303/2016)

- 14.1.** A licitante vencedora deverá apresentar a garantia contratual cujo detalhamento consta da **Minuta do Instrumento Contratual – ANEXO VI** deste edital.

XV – VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 15.1.** O contrato terá vigência de **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, ou da data da última assinatura digital realizada, conforme dispõe o artigo 71 da Lei Federal nº 13.303/2016 e no **item 22 do Termo de Referência - ANEXO I** deste Edital.

XVI – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 16.1.** As licitantes estarão sujeitas às penalidades previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e demais legislações pertinentes, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis, em especial:
- a)** Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da proposta vencedora, caso a licitante retire sua proposta sem motivo devidamente justificado.
 - b)** Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta, caso a licitante não comprove as condições de habilitação, quando convocada.
 - c)** Multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total da proposta no caso da proponente vencedora recusar a assinar a Ata de Registro de Preços dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, conforme estabelecido no item 10.3 deste Edital, podendo ser aplicada, pela PRODAM, a sanção de suspensão (art. 83, inc. III da Lei Federal nº 13.303/2016).
 - d)** Penalidade de advertência, no caso de atraso na devolução das vias da Ata de Registro de Preços.
 - e)** Multa de até 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta caso o atraso na devolução da Ata de Registro de Preços seja superior ao prazo estabelecido neste Edital.
- 16.2.** Previamente a aplicação de quaisquer penalidades a PRODAM-SP notificará a empresa para apresentar defesa prévia, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação que será enviada ao endereço informado na proposta comercial.
- 16.3.** 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 44.279/2003, ressalvados os casos previstos no referido ato normativo.

- 16.4.** As demais penalidades à prestação do serviço encontram-se disciplinadas no **Termo de Referência - ANEXO I, Minuta do Instrumento Contratual - ANEXO VI e Minuta da Ata de Registro de Preços – ANEXO XII**, integrantes deste Edital.

XVII – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

- 17.1.** As Condições de Faturamento e Pagamento encontram-se descritas no **item 21 do Termo de Referência – Anexo I** deste Edital.

XVIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:
- I.** Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
 - II.** Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
- 18.1.1.** No caso de atualização de documentos ou complementação de documentos que se encontram disponíveis a qualquer pessoa na internet, o procedimento poderá ser realizado de ofício pelo Pregoeiro e/ou Equipe de Apoio.
- 18.2.** Fica assegurado à PRODAM-SP o direito de anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência aos participantes, conforme artigo 62 da Lei Federal nº 13.303/2016.
- 18.3.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a PRODAM-SP não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 18.4.** Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 18.5.** Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 18.6.** Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.
- 18.7.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na PRODAM-SP.
- 18.8.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta durante a realização da sessão do Pregão Eletrônico.
- 18.9.** As normas que disciplinam este Pregão Eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança do futuro contrato.

18.10. A homologação do resultado implica a constituição de direito relativo ao registro de preço, observado o disposto no artigo 66, § 3º da Lei Federal nº 13.303/2016.

18.11. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei Federal nº 13.303/2016 e demais legislações pertinentes.

O Foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será a Comarca de São Paulo, com exclusão de qualquer outro.

São Paulo, 22 de outubro de 2025.

LUCIANO FELIPE DE PAULA CAPATO
Diretor de Administração e Finanças

FRANCISCO DE PADOVAN FORBES
Diretor Presidente

WESLEY MESQUITA DA SILVA
Pregoeiro

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (COMPRAS.GOV 99002/2025)

1. OBJETO

- 1.1.** Registro de preços para futura e eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, incluindo operação de Central de Serviços, Central de Monitoramento (NOC) e Suporte de 1º Nível, com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todos os dias do ano (24x7x365).

2. TABELA DE ITENS

Item	Características	Unidade	Quantidade Mensal	Horas Mensais Estimadas	UST Estimativa Mensal	UST Estimativa 36 meses
1	Serviço de Monitoramento em Horário Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 20:00)	Lote de Hosts	19	273	5.187	186.732
2	Serviço de Monitoramento em Horário Não Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 20:00 às 06:59, sábados, domingos e feriados)	Lote de Hosts	19	447	10.192	366.912
3	Atendimento de chamados Monitoramento 1º Nível	Chamados	37.860	Não Se aplica	5.300	190.814
4	Atendimento de chamados Monitoramento em lote 1º Nível	Chamados	456	Não Se aplica	1231	44.323
5	Atendimento de chamados Central de Serviços 1º Nível	Chamados	25.680	Não Se aplica	2.568	92.448
Total de USTs					24.478	881.215

2.1 Valor da UST

	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
UST	881.215		

3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO

- 3.1.** Os itens 1, 2, 3 e 4 da tabela de itens podem ser denominados como serviços de monitoramento (NOC) e deverão fornecer suporte técnico especializado para resposta a incidentes, ações de segurança da informação, execução de melhorias planejadas e otimização do uso dos recursos e

serviços monitorados pela CONTRATANTE, assegurando a estabilidade, disponibilidade e continuidade operacional dos sistemas.

3.2. O monitoramento deverá abranger alertas de disponibilidade, capacidade e gerenciamento de recursos do ambiente de TI da CONTRATANTE, tanto em infraestrutura local (on-premises) quanto em nuvem (cloud), utilizando ferramentas específicas fornecidas pela CONTRATANTE, em regime de 24x7x365, a partir da estrutura da CONTRATADA, com equivalência funcional ao NOC da CONTRATANTE, podendo ser presencial ou remoto.

3.3. A CONTRATADA deverá garantir a operação contínua da Central de Monitoramento e Suporte de 1º Nível (NOC), com cobertura integral nos seguintes períodos:

Horário Comercial: Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 20h00;

Horário Não Comercial: Segunda a sexta-feira, das 20h01 às 06h59, incluindo sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

A disponibilidade do serviço deverá ser de 100% em todos os períodos, sendo inadmissível qualquer falha de cobertura. A CONTRATADA deverá adotar todos os mecanismos necessários para garantir a continuidade da operação, inclusive com contingência.

3.3.1. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe para atender, em média, o quantitativo de USTs especificado na solicitação emitida, a equipe deverá ser dimensionada com capacidade de atender até 20% a mais de USTs (Total de UST+ 20%).

3.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará dados estatísticos mensais de eventos classificados por criticidade (Crítico, Alta, Média, Atenção e Informação), que servirão de base para o planejamento da capacidade operacional.

3.4. Os operadores deverão possuir conhecimento prático da ferramenta Zabbix, equivalente à certificação “Zabbix Certified User”. Caso não possuam, a CONTRATADA deverá providenciar o treinamento antes do início da operação.

3.5. As ferramentas de monitoramento e de gestão de incidentes, solicitações e mudanças serão fornecidas pela CONTRATANTE, podendo ser substituídas mediante aviso prévio de 90 dias corridos.

3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar, desde o início da operação, supervisores com atuação 24x7x365, responsáveis pela gestão da equipe e garantia do cumprimento dos SLAs.

3.7. Os supervisores deverão estar acessíveis 24x7x365 por meio de:

E-mail;

Telefone comercial;

Telefone celular.

3.8. O TMA (Tempo Médio de Atendimento) atual é de 8 minutos.

3.9. Atendimento de Chamados em Lote – 1º Nível

O atendimento de chamados em lote refere-se ao tratamento coletivo de múltiplos chamados que compartilham uma mesma causa raiz. Essa abordagem visa otimizar o tempo de resposta e a eficiência operacional da equipe de suporte de 1º nível.

3.9.1 Definição e Aplicabilidade

Considera-se atendimento em lote quando dois ou mais chamados forem abertos em decorrência de um mesmo incidente, falha sistêmica ou indisponibilidade de serviço comum; A equipe técnica deverá identificar a correlação entre os chamados e consolidá-los em um único processo de atendimento técnico.

3.9.2 Procedimentos

Realizar a análise da causa raiz e aplicar a solução corretiva de forma centralizada;
Registrar o tempo total despendido no atendimento do lote, com detalhamento dos chamados envolvidos;
Comunicar os usuários afetados sobre a resolução coletiva do incidente.

3.9.3 Requisitos de Qualidade

Garantir que todos os chamados do lote sejam devidamente encerrados com a devida justificativa técnica;
Manter histórico de ocorrências similares para fins de análise de tendência e prevenção de reincidências;
Os atendimentos em lote estarão sujeitos aos mesmos SLAs definidos para os chamados individuais

4. Atendimento de Chamados – Central de Serviços 1º Nível

A Central de Serviços deverá operar como ponto único de contato, realizando o atendimento técnico de 1º nível com base nas melhores práticas da biblioteca ITIL®, em sua versão mais recente.

4.1 Escopo do Atendimento

- Registro, triagem, diagnóstico e resolução de incidentes e requisições de serviço de baixa complexidade;
- Encerramento de chamados resolvidos no 1º nível e escalonamento conforme matriz de responsabilidade;
- Atendimento via múltiplos canais: telefone, e-mail, chat, portal web e ferramentas ITSM homologadas.
- Encerramento de chamados resolvidos no 1º nível e escalonamento conforme matriz de responsabilidade;
- Atendimento via múltiplos canais: telefone, e-mail, chat, portal web e ferramentas ITSM homologadas;
- Abertura de chamado com encaminhamento direto para grupo responsável pela execução;
- Abertura de chamado e resolução/execução direta pelo 1º nível da Central;
- Análise de chamados abertos por responsáveis de TI de unidades ou internamente e posterior encaminhamento ao grupo responsável pela execução;

- Atendimento via chat (ferramenta ITSM, Teams ou qualquer ferramenta corporativa adotada) com geração de chamado;
- Atendimento de 0800 com geração de chamado;
- Execução e resolução de chamados em 1º nível.

4.2 Horário de Atendimento

- Atendimento em horário comercial: das 07h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

4.3 Requisitos Técnicos

- Utilização de sistema de gerenciamento de chamados com rastreabilidade completa;
- Geração de número de protocolo no ato da abertura;
- Base de conhecimento atualizada e scripts de atendimento validados pela CONTRATANTE;
- Supervisão presencial e monitoramento em tempo real das Posições de Atendimento (PAs);
- Apresentação diária de indicadores: TMA, TME, taxa de abandono, resolutividade no 1º nível, entre outros.

4.4 Equipe Técnica

- Profissionais com formação técnica ou superior em TI, com experiência mínima de 6 meses em suporte técnico;
- Supervisores com certificação ITIL Foundation e experiência mínima de 2 anos;
- Garantia de vínculo CLT e cumprimento da convenção coletiva do SINDPDSP.

4.5 Infraestrutura Mínima

- PAs com isolamento acústico, headsets Hands Free e computadores com especificações mínimas (i5, 8GB RAM, HD 1TB);
- Sala de descanso e treinamento conforme NR17;
- Sistema de gravação full time das chamadas, com armazenamento mínimo de 6 meses;
- Monitoramento online com delay máximo de 30 segundos.

4.6 Indicadores de Nível de Serviço (SLAs)

- Resolução no 1º nível: $\geq 80\%$;
- Tempo médio de atendimento: ≤ 7 minutos;
- Tempo de espera: ≤ 30 segundos para 95% das ligações;
- Taxa de abandono: $\leq 5\%$;
- Triagem e encaminhamento de chamados não resolvidos: ≤ 15 minutos.

4.7 Requisitos de Comunicação e Telefonia

1. A CONTRATADA deverá garantir redundância de link de comunicação de dados com operadoras distintas, com capacidade igual ou superior ao link principal, assegurando continuidade dos serviços em caso de falhas;
- O sistema de telefonia deverá ser baseado em PABX IP (VoIP), com funcionalidades modernas como URA, gravação full time, correio de voz com envio para e-mail, integração com ferramentas ITSM via API e ramais móveis acessíveis por dispositivos conectados à internet;
- O sistema deverá permitir monitoramento online, relatórios estatísticos e gerenciais, distribuição automática de chamadas, gerenciamento de filas de espera, e recursos de supervisão como escuta, intervenção e intercalação;
- A infraestrutura deverá atender às normas técnicas como NBR 14565, NBR 5410, NBR 5419, NR10, NR17 e demais aplicáveis, garantindo segurança elétrica, conforto ergonômico e acessibilidade;

A CONTRATADA deverá manter gravações e backups de todas as chamadas por no mínimo 6 meses, e disponibilizar ferramenta de monitoramento em tempo real com indicadores como TMA, TME, ligações atendidas, em espera e perdidas.

4.8 Gestão de Chamados pela Central de Serviços

a) A CONTRATADA deverá utilizar, obrigatoriamente, a ferramenta de IT Service Management (ITSM) disponibilizada pela CONTRATANTE para o registro, gerenciamento e acompanhamento de todos os chamados, incluindo solicitações, incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças e demais processos relacionados à Central de Serviços e Monitoramento

b) A ferramenta ITSM será o único meio oficial de controle e rastreabilidade das atividades executadas, devendo ser utilizada em conformidade com os seguintes requisitos:

c) Registro completo e tempestivo de todos os chamados, com preenchimento dos campos obrigatórios definidos pela CONTRATANTE;

Classificação, categorização e priorização dos chamados conforme matriz de criticidade e impacto estabelecida;

Atualização contínua do status dos chamados, com histórico de ações, responsáveis e prazos;

Encerramento formal dos chamados com justificativa técnica e, quando aplicável, validação do usuário final;

Geração de relatórios gerenciais e operacionais, conforme modelos e periodicidade definidos pela CONTRATANTE;

Atendimento aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) estabelecidos neste Termo de Referência, com base nos dados registrados na ferramenta ITSM;

Integração com demais processos de gestão de serviços de TI, como gestão de mudanças, problemas e ativos, quando aplicável.

d) A CONTRATADA deverá garantir que toda a equipe alocada esteja devidamente treinada para operar a ferramenta ITSM da CONTRATANTE, sendo vedada a utilização de sistemas paralelos ou controles manuais para fins de gestão de chamados.

5. Gestão Operacional Compartilhada

O **gestor operacional** poderá ser o mesmo responsável pela gestão dos demais serviços contratados (como NOC e monitoramento), desde que atenda aos requisitos de qualificação e disponibilidade definidos no Termo de Referência;

Este profissional será responsável por relatórios, planejamento de melhorias, reuniões periódicas e interlocução estratégica com a CONTRATANTE.

6. NÍVEL DE SERVIÇO (SLAs) PARA OS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

A prestação dos serviços deverá atender aos seguintes Acordos de Nível de Serviço (SLAs), que serão monitorados continuamente pela CONTRATANTE. O não cumprimento dos SLAs acarretará aplicação de penalidades conforme previsto neste Termo de Referência.

6.1. Tempo de Atendimento de Chamadas

Objetivo: Garantir que as chamadas telefônicas para o NOC sejam atendidas com agilidade.

SLA:

95% das chamadas atendidas em até 30 segundos;

99% das chamadas atendidas em até 1 minuto.

Medição: Relatório mensal de desempenho a ser entregue pela CONTRATADA.

6.2. Tempo de Resposta Inicial a Incidentes

Objetivo: Garantir resposta inicial rápida a todos os incidentes registrados.

SLA:

Crítico: até 3 minutos;
Alta prioridade: até 5 minutos;
Média prioridade: até 30 minutos;
Baixa prioridade: até 1 hora.

6.3. Tempo de Resolução de Incidentes

Objetivo: Minimizar o impacto dos incidentes com resolução dentro dos prazos definidos.

SLA:

Crítico: até 1 hora;
Alta prioridade: até 4 horas;
Média prioridade: até 8 horas;
Baixa prioridade: até 24 horas.

6.4. Disponibilidade do Serviço

Objetivo: Garantir operação contínua do NOC em regime 24x7x365.

SLA: Disponibilidade mensal mínima de 99,8%.

6.5. Tempo de Escalonamento

Objetivo: Garantir o encaminhamento de incidentes não resolvidos às áreas responsáveis.

SLA:

Crítico: até 15 minutos;
Alta prioridade: até 30 minutos;
Média prioridade: até 4 horas úteis;
Baixa prioridade: até 12 horas úteis.

Horário útil: Segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados e pontos facultativos.

6.6. Tempo de Recuperação de Serviço

Objetivo: Restaurar os serviços após interrupções.

SLA:

Crítico: até 1 hora;
Alta prioridade: até 4 horas;
Média prioridade: até 8 horas;
Baixa prioridade: até 24 horas.

6.7. Tempo de Resolução de Problemas

Objetivo: Eliminar causas de incidentes recorrentes.

SLA:

Alta prioridade: até 12 horas úteis;
Média prioridade: até 2 dias úteis;
Baixa prioridade: até 7 dias úteis.

6.8. Relatórios de Desempenho

Objetivo: Acompanhar a performance do serviço.

SLA:

Relatórios semanais: toda segunda-feira até 12h;
Relatórios mensais: primeiro dia útil do mês até 17h;
Envio para: monitoramento@prodam.sp.gov.br.

6.9. Monitoramento Proativo

Objetivo: Detectar e tratar falhas antes que impactem os usuários.

SLA:

Crítico: iniciar atendimento em até 2 minutos;

Alta prioridade: iniciar atendimento em até 5 minutos.

6.10. Feedback do Cliente

Objetivo: Medir a satisfação dos usuários.

SLA:

Índice de satisfação (CSAT): superior a 90%;

Envio de pesquisa após cada incidente resolvido: 100%.

6.11. Atualização de Status de Incidentes

Objetivo: Manter os usuários informados sobre o andamento dos atendimentos.

SLA:

Crítico: atualização a cada 1 hora útil;

Alta prioridade: a cada 4 horas úteis;

Média prioridade: a cada 12 horas úteis;

Baixa prioridade: a cada 24 horas úteis.

6.12. Tempo de Atendimento a Solicitações de Serviço

Objetivo: Atender solicitações (não incidentes) dentro do prazo.

SLA:

Alta prioridade: até 4 horas;

Média prioridade: até 1 dia;

Baixa prioridade: até 3 dias.

6.13. Manutenção Programada

Objetivo: Realizar manutenções com impacto mínimo.

SLA:

Notificação prévia: mínimo de 48 horas;

Tempo máximo de inatividade: 2 horas;

Frequência: mensal.

6.14. Tempo de Resposta a Requisições de Mudança (RDM)

Objetivo: Processar mudanças com eficiência.

SLA:

Avaliação inicial: até 24 horas;

Implementação:

Alta prioridade: até 1 semana;

Média prioridade: até 2 semanas;

Baixa prioridade: até 1 mês.

6.15. Gestão de Vulnerabilidades

Objetivo: Identificar e mitigar riscos de segurança.

SLA:

Identificação/classificação de vulnerabilidade crítica: até 1 hora;

Mitigação:

Crítica: até 24 horas;

Alta: até 72 horas;
Média: até 1 semana;
Baixa: até 1 mês.

6.16. Objetivo a ser alcançado

A prestação dos serviços deverá garantir a **disponibilidade contínua**, a **resposta rápida a incidentes**, a **manutenção da qualidade operacional** e a **prevenção de falhas**, assegurando que os serviços de central, monitoramento e suporte estejam sempre disponíveis, em conformidade com os SLAs estabelecidos neste Termo de Referência. Para isso, a CONTRATADA deverá observar os seguintes princípios:

Cobertura ininterrupta (24x7x365): A presença constante de profissionais qualificados é essencial para garantir a continuidade dos serviços, inclusive em finais de semana, feriados e pontos facultativos. A ausência de cobertura será considerada falha grave e sujeita a penalidades contratuais.

Resposta imediata a incidentes: A atuação rápida diante de eventos críticos é fundamental para minimizar impactos operacionais. A estrutura da CONTRATADA deverá permitir resposta e resolução dentro dos prazos definidos, com escalonamento automático quando necessário.

Manutenção da qualidade do serviço: A CONTRATADA deverá manter níveis de atendimento compatíveis com os SLAs, evitando atrasos, reincidências e falhas de comunicação. A qualidade será monitorada por meio de indicadores como TMA, CSAT, taxa de reincidência e tempo de resolução.

Prevenção de falhas e atuação proativa: A equipe deverá atuar de forma preventiva, utilizando ferramentas de monitoramento para identificar e tratar anomalias antes que causem impacto aos usuários. A atuação proativa será avaliada com base na taxa de incidentes evitados e no tempo de resposta a alertas.

Gestão ativa e supervisão contínua: A CONTRATADA deverá manter supervisores disponíveis 24x7x365, com meios de contato acessíveis e capacidade de tomada de decisão imediata. Esses profissionais serão responsáveis por garantir o cumprimento dos SLAs, apoiar a equipe técnica e interagir com a CONTRATANTE sempre que necessário.

Comprometimento com a melhoria contínua: A CONTRATADA deverá demonstrar compromisso com a evolução dos serviços, propondo melhorias, ajustando processos e capacitando continuamente sua equipe. A CONTRATANTE poderá solicitar planos de ação corretivos e relatórios de lições aprendidas sempre que houver desvios de desempenho.

Transparência e rastreabilidade: Todos os atendimentos, incidentes, solicitações e mudanças deverão ser registrados em sistema, com histórico completo, permitindo auditoria e rastreabilidade das ações executadas.

Alinhamento com os objetivos da CONTRATANTE: A operação deverá estar alinhada com os objetivos estratégicos da CONTRATANTE, contribuindo para a estabilidade dos serviços públicos prestados, a segurança da informação e a satisfação dos usuários finais.

7 - NÍVEIS

7.1 – Taxa de Resolução no 1º Nível

A contratada deverá garantir que, no mínimo, 80% dos chamados recebidos pela Central de Serviços sejam resolvidos no 1º nível de atendimento, sem necessidade de escalonamento.

Indicador: Taxa de resolução no 1º nível

Fórmula: $(\text{Chamados resolvidos no 1º nível} \div \text{Total de chamados recebidos}) \times 100$

Meta mínima mensal: 80%

7.2 – Tempo Máximo de Triagem e Encaminhamento

A contratada deverá realizar a triagem e o encaminhamento de chamados que não puderem ser resolvidos no 1º nível em até 15 minutos após o registro.

Indicador: Tempo médio de triagem e encaminhamento

Meta: até 15 minutos

Penalidades:

Mais de 10% dos chamados com tempo superior a 15 minutos no mês: desconto de 1%.

Qualquer chamado crítico com tempo superior a 30 minutos: desconto de 3% por ocorrência.

8. GESTÃO DOS PROVEDORES DE SERVIÇO DE INTERNET (ISP)

A equipe do NOC será responsável pela gestão técnica dos provedores de serviços de internet (ISPs), assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços contratados. Essa responsabilidade compreende as seguintes atividades:

8.1 Monitoramento e Acompanhamento Técnico

Monitoramento contínuo dos links e serviços fornecidos pelos ISPs, com verificação de disponibilidade, latência, perda de pacotes e demais indicadores de desempenho.

Identificação proativa de incidentes ou degradações de serviço, com comunicação imediata à equipe de gestão da contratante.

8.2 Abertura e Acompanhamento de Chamados Técnicos

Abertura de chamados junto aos ISPs sempre que identificadas falhas ou degradações.

Acompanhamento ativo dos chamados até sua resolução, com registro de prazos, ações tomadas e resultados obtidos.

8.3 Atendimento de Chamados em Lote

Atendimento a chamados agrupados por similaridade de causa ou impacto, com execução de ações corretivas em escala.

Cada chamado em lote deverá ser registrado individualmente, com detalhamento da ação aplicada e tempo despendido.

8.4 Coordenação com Equipes Internas

Comunicação contínua com as áreas de redes, segurança da informação, aplicações e demais áreas técnicas da contratante.

Apoio na análise de impacto dos incidentes e priorização de ações corretivas, conforme criticidade dos serviços afetados.

8.5 Relatórios e Indicadores de Desempenho

Geração de relatórios periódicos com indicadores de desempenho dos ISPs, incidentes registrados, tempo médio de resolução e cumprimento de SLA.

Envio dos relatórios para os e-mail: monitoramento@prodam.sp.gov.br e ditgisnc@prodam.sp.gov.br

Acompanhamento de métricas como disponibilidade, latência, perda de pacotes e taxa de reincidência de falhas.

8.6 Gestão de Contratos e Acordos de Nível de Serviço (SLA)

Conhecimento e acompanhamento dos contratos e SLAs firmados com os ISPs.

Verificação do cumprimento dos níveis de serviço acordados e recomendação de aplicação de penalidades, quando cabível.

9. DESCRITIVO DAS ATIVIDADES

As atividades a seguir deverão ser executadas pela equipe técnica da CONTRATADA, com medição baseada em UST (Unidade de Serviço Técnico), conforme tabela de UST.

9.1 Monitoramento e Prevenção de Incidentes

9.1.1. Executar rotinas e procedimentos técnicos diários com foco na **prevenção e detecção proativa** de incidentes no ambiente de TIC da CONTRATANTE.

9.1.2. Manter os softwares da solução de monitoramento com **informações atualizadas e fidedignas**, garantindo a integridade dos dados e a confiabilidade dos alertas.

9.2 Gerenciamento de Incidentes e Problemas

9.2.1. Promover o **Gerenciamento de Incidentes**, incluindo:

Identificação, registro, categorização e priorização dos alertas;

Tratamento e resolução dos incidentes;

Escalonamento para equipes internas ou externas, quando necessário;

Comunicação com os envolvidos durante todo o ciclo do incidente.

9.2.2. Promover o **Gerenciamento de Problemas**, com foco na identificação de causas-raiz, ações corretivas e preventivas, e integração com as áreas técnicas da CONTRATANTE.

9.3 Abertura e Acompanhamento de Chamados

9.3.1. Realizar a abertura de chamados junto a terceiros contratados pela CONTRATANTE, sempre que houver **indisponibilidade ou degradação** dos serviços monitorados.

9.3.2. Acompanhar os chamados até sua resolução, mantendo registro das interações, prazos e ações executadas.

9.4 Relatórios Técnicos

9.4.1. Apresentar relatórios técnicos sempre que solicitado, contendo:

Indicadores de desempenho do ambiente;

Histórico de incidentes e problemas;

Ações corretivas aplicadas;

Tendências e recomendações.

9.5 Liberação de Sistemas Críticos

9.5.1. Executar atividades de liberação de sistemas críticos conforme documentação fornecida pela CONTRATANTE, observando os seguintes critérios:

9.5.2. As atividades deverão seguir **procedimentos detalhados (passo a passo)** definidos previamente.

9.5.3. As liberações poderão ocorrer **fora do horário comercial**, inclusive aos finais de semana, em regime **presencial e/ou remoto**.

9.5.4. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade de profissionais para execução das atividades programadas, desde que comunicada com **antecedência mínima de 12 (doze) horas úteis**.

10. FORMA DE TRABALHO – PRESENCIAL E HOME OFFICE

A prestação dos serviços deverá ocorrer, preferencialmente, nas dependências da CONTRATADA. Caberá exclusivamente à CONTRATADA decidir sobre a adoção parcial ou total do regime de trabalho remoto (home office), desde que garantidas todas as condições operacionais e contratuais.

10.1. Interação entre membros de Trabalho

A interação virtual entre os membros da equipe é considerada benéfica para a comunicação, colaboração e agilidade na resolução de problemas.

10.2. Condições Obrigatórias para Todos os Postos de Trabalho

A CONTRATADA deverá assegurar que todos os postos de trabalho — presenciais ou remotos — atendam aos seguintes requisitos:

a) Condições de Trabalho:

Os ambientes devem ser ergonomicamente adequados, seguros e confortáveis, conforme as normas de saúde e segurança ocupacional vigentes.

b) Infraestrutura de TI:

A infraestrutura tecnológica utilizada pelos profissionais deve estar sempre disponível e funcional, com mecanismos de redundância que evitem interrupções nos serviços.

c) Supervisão e Gestão Operacional:

A CONTRATADA deverá disponibilizar, no mínimo:

02 (dois) supervisores técnicos, responsáveis pelo acompanhamento das atividades da equipe;

01 (um) gestor operacional, responsável pelo cumprimento dos SLAs e pela interlocução com a CONTRATANTE.

11. REQUISITOS DE EDIFICAÇÃO, INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA CONTRATADA

11.1. Instalações Físicas

A CONTRATADA deverá dispor de edificação em perfeito estado de conservação e funcionamento, com os seguintes requisitos mínimos:

Circuito fechado de televisão (CFTV);

Sistema de climatização nos ambientes de trabalho;

Gerador de energia elétrica com autonomia compatível;

Nobreaks para equipamentos críticos;

Rede lógica, elétrica e telefônica em conformidade com normas técnicas.

A CONTRATANTE poderá realizar vistorias para constatar o cumprimento destes requisitos a partir do início das atividades.

11.2. Comunicação de Mudança de Endereço

A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE qualquer mudança de endereço no prazo mínimo de **5 (cinco) dias úteis** antes da mudança.

11.3. Redundância de Link de Comunicação

A CONTRATADA deverá garantir **redundância de link de comunicação**, com os seguintes critérios:

Continuidade do Serviço: ativação automática de link alternativo em caso de falha do principal;

Minimização de Riscos: mitigação de falhas técnicas e operacionais;

Desempenho Consistente: balanceamento de carga e estabilidade;

Operadoras Distintas: links fornecidos por operadoras diferentes;

Atendimento a SLAs: manutenção dos níveis de serviço mesmo em falhas;

Suporte a Incidentes Críticos: comunicação ininterrupta em situações emergenciais.

Requisitos técnicos para a redundância:

Capacidade igual ou superior ao link principal;

Monitoramento contínuo dos links;

Testes regulares de failover;

Documentação atualizada dos procedimentos;

O local de instalação dos links será definido pela CONTRATANTE.

11.4. Local das Centrais de Serviço e de Monitoramento e Suporte (NOC)

Após a emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá até **30 (trinta) dias corridos** para estabelecer a base operacional e iniciar a operação.

Caso a operação não possa ser realizada na base da CONTRATADA, esta deverá disponibilizar equipe técnica **em até 3 (três) horas**, para atendimento presencial nas unidades da ProdAm-SP (Líbbero Badaró ou Pedro de Toledo), ou da PMSP.

Benefícios da proximidade geográfica:

- Resposta rápida a incidentes críticos;
- Melhoria na comunicação entre equipes;
- Redução de custos de deslocamento;
- Facilidade para diligências e auditorias;
- Maior resiliência em situações de crise.

11.5. Instalações Elétricas

A CONTRATADA deverá atender aos seguintes requisitos:

- Nobreaks para telefonia, telecomunicações e informática;
- Gerador próprio conforme NR 20 e normas ambientais;
- Dispositivos de proteção e iluminação conforme NBR 5413;
- Sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA) conforme NBR 5419;
- Conformidade com NR-10, NBR-5410/90 e NBR-5410/2004;
- Atendimento às normas da concessionária local de energia.

11.6. Requisitos de Segurança da Informação

- IPs fixos nos servidores (sem DHCP);
- Políticas de aplicação de correções com testes em laboratório isolado;
- Correções obtidas apenas de fontes oficiais;
- Ambientes de homologação segregados física e logicamente.

11.7. Segurança de Dados

- Conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** – Lei nº 13.709/2018;
- Sigilo sobre informações da CONTRATANTE durante e após o contrato;
- Proibição de backdoors ou acessos remotos não autorizados;
- Responsabilidade solidária por vazamentos de dados.

11.8. Política de Senhas

- Políticas de senhas robustas em todos os sistemas;
- Aplicação em servidores, estações, firewalls e equipamentos de rede;
- Conformidade com as práticas de segurança da ProdAm.

11.9. Firewall e Antivírus

Firewall com recursos de **Next Generation Firewall**, incluindo:

- Identificação de aplicações;
- Visibilidade granular;
- Integração com LDAP;
- Proteção em tempo real;
- Alta disponibilidade (HA).

Antivírus com:

- Detecção de ameaças em tempo real;
- Atualizações automáticas;
- Redundância em cluster;

Proteção de e-mails, FTP e HTTP;
Detecção de códigos maliciosos e arquivos compactados.

11.10. Auditoria

Acesso irrestrito da CONTRATANTE aos sistemas e equipamentos;
Auditorias periódicas ou aleatórias;
Possibilidade de auditoria por empresa terceira;
Geração de logs e relatórios gerenciais;
Registros detalhados por usuário;
Diligências presenciais a qualquer momento.

11.11. Segurança Física

Controle de acesso com cartões, biometria ou smart cards;
Geração de histórico de acessos;
Ambientes críticos com segurança reforçada;
Aterramento conforme ABNT.

11.12. Normas de Segurança e Acessibilidade

A CONTRATADA deverá atender às seguintes normas:
Portaria 3.214/1978 e NRs: 4, 5, 7, 9, 10, 17, 23, 24;
Lei Federal 13.589/2018 e Resolução ANVISA nº 9/2003;
Lei Federal 10.098/2000, Decreto 5.296/2004 e NBR 9050/2015.
Deverá ainda prover manutenção contínua dos sistemas civis, hidráulicos, elétricos, nobreaks, ar-condicionado, SPDA, elevadores e subestações.

12. PRAZO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 12.1.** A execução será sob demanda, mediante ordens de serviço, com medição baseada em Unidades de Serviço Técnico (UST).
- 12.2.** O prazo para início da execução dos serviços será de até **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir do recebimento da **Ordem de Serviço (OS)** emitida pela CONTRATANTE.
- 12.3.** A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, dentro do prazo estabelecido, que está apta a iniciar a operação, após providenciar toda a infraestrutura, equipe e condições técnicas exigidas neste Termo de Referência.
- 12.4.** A CONTRATANTE terá o prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para emitir a Ordem de Serviço, contados a partir da solicitação formal da CONTRATADA, desde que verificado o atendimento integral das condições para início da operação.

13. REQUISITOS DE CONTINGÊNCIA

- 13.1.** A CONTRATADA deverá garantir a continuidade da prestação dos serviços, sempre que demandada por Ordem de Serviço, mesmo em situações de incidentes, falhas ou indisponibilidades em sua estrutura principal.
- 13.2.** Para isso, deverá manter estrutura de contingência que assegure a operação ininterrupta, atendendo aos seguintes requisitos mínimos:

Redundância de infraestrutura tecnológica, incluindo:

Nobreaks;

Central telefônica;

Linhas de comunicação;

Equipamentos de rede e telecomunicações;

Servidores de rede e aplicação;

Todos os itens acima devem ser dualizados, garantindo continuidade sem interrupção perceptível.

Gerador de energia elétrica com partida automática e autonomia mínima de 12 (doze) horas, capaz de manter em funcionamento os sistemas de informática, telefonia e iluminação de emergência.

Chaveamento elétrico automático e transparente entre rede elétrica, nobreak e gerador, assegurando a operação contínua dos sistemas.

Servidores com recursos de alta disponibilidade, incluindo:

Redundância de fontes de alimentação elétrica;

Redundância de discos rígidos (RAID ou equivalente).

14. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

14.1. Os serviços de NOC deverão ser dimensionados de forma a atender aos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, evitando a degradação do desempenho da rede e assegurando a continuidade operacional, sempre que demandados por meio de Ordem de Serviço (OS).

14.2. A CONTRATADA será responsável pela execução das atividades de projeto e implementação, conforme orientações técnicas da CONTRATANTE, devendo garantir a adequação da solução às necessidades operacionais e de monitoramento.

14.3. A equipe técnica da CONTRATANTE, incluindo as áreas de Gerenciamento, Administração de Ambientes de Servidores, Mensageria e Colaboração, poderá prestar apoio técnico e fornecer diretrizes, cabendo à CONTRATADA:

Realizar o levantamento de requisitos técnicos e operacionais;

Propor soluções aderentes à arquitetura da CONTRATANTE;

Implementar as configurações e integrações necessárias;

Validar os resultados com as equipes técnicas da CONTRATANTE;

Documentar todas as etapas do processo de implementação.

14.4. A CONTRATADA deverá garantir que os projetos de implementação contemplem:

Escalabilidade da solução;

Redundância e alta disponibilidade;

Integração com ferramentas de monitoramento e gestão de serviços utilizadas pela CONTRATANTE;

Conformidade com os requisitos de segurança da informação e continuidade de negócios.

14.5. Critérios de Medição por UST (Unidade de Serviço Técnico)

É uma unidade de medida utilizada para quantificar o trabalho necessário para a realização de diferentes tipos de serviços de TI, servindo como base para a precificação desses serviços.

11.5.1. A medição dos serviços será realizada com base em **Unidades de Serviço Técnico (UST)**, conforme os critérios definidos no **Anexo I.1**

11.5.2. Regras Gerais de Medição

a) A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, **planilha de medição consolidada**, contendo:

- Identificação do serviço executado;
- Quantitativo de ativos ou chamados;
- Fatores de ponderação aplicados;
- Total de USTs apuradas;
- Evidências documentais.

b) A CONTRATANTE poderá glosar USTs em caso de:

- Ausência de comprovação técnica;
- Divergência entre registros e execução real;
- Descumprimento de SLAs ou Ordens de Serviço.

c) A CONTRATADA deverá manter sistema de controle de atividades acessível à fiscalização da CONTRATANTE, com histórico completo e rastreável.

d) A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal contendo:

- Quantidade de ativos monitorados;
- Horas de monitoramento por faixa horária;
- Cálculo dos lotes e USTs correspondentes;
- Evidências extraídas da ferramenta de monitoramento homologada.

e) Cada chamado deverá estar registrado em sistema homologado pela CONTRATANTE, com:

- Número do chamado;
- Tipo de atendimento;
- Data/hora de abertura e encerramento;
- Responsável técnico;
- Evidência de solução aplicada.

15. PERFIL DA EQUIPE

15.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que demandada por Ordem de Serviço, profissionais **exclusivos (não compartilhados)** para a execução dos serviços, excetuando-se os cargos de **Gestores, Consultores e Prepostos**, que poderão atuar de forma compartilhada. Todos os profissionais deverão ser rigorosamente selecionados, treinados e qualificados, sendo de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o cumprimento de todos os encargos trabalhistas, previdenciários, securitários e demais obrigações legais.

15.2. Não se estabelecerá, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e a CONTRATANTE, ainda que os serviços sejam prestados nas dependências da CONTRATANTE ou sob sua supervisão direta.

- 15.3.** Será exigido **vínculo empregatício em regime CLT** para todos os **analistas técnicos, supervisores e gerentes** alocados pela CONTRATADA. A comprovação deverá ser feita por meio da apresentação de **cópias autenticadas das páginas da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS)**. A composição salarial deverá observar a **convenção coletiva vigente do SINDPD-SP** (Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados e Tecnologia da Informação do Estado de São Paulo).
- 15.4.** A CONTRATADA deverá comprovar **mensalmente** o pagamento dos salários dos profissionais alocados, com o objetivo de garantir a conformidade com o mercado e a manutenção da qualidade técnica da equipe.
- 15.5.** A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar a substituição de profissional cuja conduta ou desempenho seja considerado inadequado, devendo a CONTRATADA providenciar o afastamento e substituição imediata, mediante comunicação formal.

16. PERFIL INDIVIDUAL DOS PROFISSIONAIS

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que demandada por Ordem de Serviço, profissionais com os perfis descritos a seguir, devidamente qualificados e compatíveis com as atividades a serem executadas.

16.1. Perfil dos Analistas NOC

Qualificações mínimas:

Comprovação de, no mínimo, **2 (duas)** das qualificações listadas abaixo.

Experiência prévia:

Mínimo de **2 anos de experiência** em suporte técnico ou operação de NOC, com registro em CTPS; Vivência em ambientes de TI com operação **24x7** será considerada diferencial.

Formação acadêmica:

Cursando ou formado em Ciência da Computação, Sistemas de Informação, TI ou áreas correlatas; Cursos técnicos reconhecidos pelo MEC em redes, telecomunicações ou segurança da informação.

Habilidades técnicas:

Conhecimento em ferramentas de monitoramento e gerenciamento de incidentes;
Familiaridade com sistemas operacionais Windows e ferramentas de virtualização;
Experiência com redes LAN/WAN e protocolos TCP/IP;
Domínio de ferramentas de e-mail, antivírus e softwares de produtividade;
Capacidade de instalação, configuração e customização de softwares em estações de trabalho.

Responsabilidades:

Monitorar o ambiente conforme procedimentos e base de conhecimento da CONTRATANTE;
Registrar eventos, incidentes e solicitações em sistema próprio;
Realizar validações e contatos com usuários conforme scripts definidos;
Prestar orientações com clareza e objetividade;
Cumprir os SLAs e padrões de qualidade estabelecidos;
Adaptar-se às normas e procedimentos da CONTRATANTE;
Atuar com empatia, calma e profissionalismo em situações críticas;

Notificar stakeholders sobre incidentes críticos;
Executar outras atividades correlatas ao serviço de monitoramento e suporte.

Habilidades adicionais desejáveis:

Análise de dados e logs;
Resolução de problemas técnicos;
Gestão de tempo e priorização;
Conhecimento em ferramentas de automação;
Documentação técnica;
Colaboração interdepartamental;
Conhecimento em gestão de mudanças;
Empatia e foco no atendimento ao cliente.

16.2. Perfil do Supervisor de NOC

Formação acadêmica:

Graduação completa em áreas de TI, Engenharia de Sistemas ou correlatas.

Experiência profissional:

Mínimo de **3 a 5 anos** em suporte técnico, sendo pelo menos **2 anos em supervisão** de NOC ou suporte técnico;
Experiência prática com ferramentas como Zabbix, Nagios ou similares.

Certificações recomendadas:

MTA, Microsoft 365, CCNA, Zabbix Certified User, ITIL v3 ou superior, CompTIA Network+ e Security+.

Habilidades técnicas e interpessoais:

Supervisão de monitoramento e incidentes;
Gestão de recursos de TI e análise de dados;
Liderança, comunicação clara e gestão de conflitos.

Responsabilidades:

Supervisionar a equipe de analistas;
Gerenciar chamados e garantir cumprimento de SLAs;
Propor melhorias e manter documentação atualizada;
Realizar reuniões e treinamentos periódicos;
Disponibilidade para atuar em regime de escala 24x7x365.

16.3. Perfil do Gestor de NOC e Central de Serviços

Formação acadêmica:

Graduação em áreas de TI; pós-graduação desejável em Gestão de Projetos ou Segurança da Informação.

Experiência profissional:

Mínimo de **5 a 7 anos** em suporte técnico, com pelo menos **3 anos em gestão de NOC**;
Experiência com ferramentas de monitoramento como Zabbix ou similares.

Habilidades técnicas e interpessoais:

Gestão de operações e SLAs;
Planejamento estratégico e análise de desempenho;
Liderança, comunicação e gestão de conflitos.

Responsabilidades:

Gerenciar a equipe e garantir o cumprimento dos objetivos;
Planejar melhorias e gerenciar projetos do NOC;
Relacionar-se com stakeholders internos e externos;
Disponibilidade para atuar em horário comercial com flexibilidade.

16.4. Consultor Externo**Objetivo:**

Apoiar a melhoria contínua dos serviços prestados pelas equipes contratadas

Atuação:

Visitas quinzenais à sede da CONTRATANTE;
Avaliação de processos e proposição de melhorias;
Realização de treinamentos e workshops;
Acompanhamento de métricas e elaboração de relatórios;
Interação com a equipe e alinhamento estratégico com os objetivos da CONTRATANTE.

16.5. Preposto Contratual**Designação:**

Profissional designado pela CONTRATADA, **não pertencente à equipe operacional.**

Responsabilidades:

Representar a CONTRATADA em todas as questões contratuais;
Participar de reuniões semanais com a CONTRATANTE;
Monitorar o cumprimento dos SLAs e a conformidade contratual;
Manter registros e relatórios atualizados sobre desempenho e ações corretivas;
Atuar como ponto de contato principal entre as partes

16.6. Perfil do Supervisor de Central de Serviços**Formação acadêmica:**

Graduação completa em áreas de TI, Engenharia de Sistemas ou correlatas.

Experiência profissional:

Mínimo de 1 (um) ano de atuação em Central de Serviços de 1º nível, com registro em CTPS como Supervisor.

Certificações obrigatórias:

ITIL Foundation V4 ou superior – conhecimento das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.

Habilidades técnicas e interpessoais:

Conhecimento de hardware de microcomputadores em nível de configuração e software básico;
Domínio dos sistemas operacionais Microsoft;
Experiência em redes LAN/WAN com protocolos TCP/IP;
Domínio de Internet e Intranet;
Experiência com softwares de correio eletrônico, antivírus e similares;
Domínio em instalação, configuração e customização de softwares em estações de trabalho;
Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware (placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc.);
Iniciativa e dinamismo no atendimento a usuários;
Domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

Responsabilidades:

Supervisionar a equipe de analistas da Central de Serviços;
Gerenciar chamados e garantir o cumprimento dos SLAs;
Propor melhorias e manter a documentação atualizada;
Realizar reuniões e treinamentos periódicos.

Observações:

A CONTRATADA deverá comprovar as certificações e qualificações exigidas no momento da assinatura do contrato.

17. QUALIFICAÇÕES E REQUISITOS DO SUPORTE TÉCNICO

17.1. A equipe técnica responsável pelos serviços de monitoramento e suporte de 1º nível deverá possuir as qualificações e competências necessárias para garantir a execução eficiente das atividades, sempre que demandadas por meio de Ordem de Serviço.

17.2. Os profissionais deverão comprovar experiência prática em:
Análise de eventos e incidentes;
Operação de ferramentas de monitoramento;
Execução de scripts e procedimentos técnicos padronizados;
Atendimento a ambientes de missão crítica com operação 24x7x365.

17.3. Serão exigidos conhecimentos técnicos comprováveis, preferencialmente por meio de certificações ou histórico profissional, nas seguintes áreas:

ITIL v3 ou superior – Fundamentos de gerenciamento de serviços de TI;

Cisco CCNA – Redes e infraestrutura de comunicação;

Microsoft 365 – Administração de ambientes colaborativos e de produtividade.

17.4. A CONTRATADA deverá garantir que os profissionais alocados estejam atualizados quanto às melhores práticas do setor, com domínio das ferramentas e processos utilizados pela CONTRATANTE, conforme descrito neste Termo de Referência.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1. Obedecer integralmente às normas operacionais, políticas internas e procedimentos técnicos definidos pela CONTRATANTE.

- 18.2.** Manter absoluto sigilo sobre os dados processados, reconhecendo que todas as informações, sistemas e documentações técnicas são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada sua cessão, locação ou divulgação a terceiros sem autorização formal.
- 18.3.** Responder civil e criminalmente por qualquer uso indevido, extravio ou vazamento de documentos e informações sob sua guarda.
- 18.4.** Comunicar formalmente à CONTRATANTE qualquer anormalidade identificada durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos necessários.
- 18.5.** Assumir integralmente os ônus decorrentes de reclamações, ações judiciais ou extrajudiciais movidas por terceiros contra a CONTRATANTE, quando decorrentes de culpa ou dolo na execução dos serviços.
- 18.6.** Indicar um profissional responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representação legal ou como preposto, para tratar de todos os assuntos relacionados à execução contratual, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 18.7.** Cumprir rigorosamente todas as programações, cronogramas e atividades previstas neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço emitidas.
- 18.8.** Elaborar e apresentar todos os entregáveis, relatórios de acompanhamento e relatórios finais de execução, conforme prazos e formatos definidos pela CONTRATANTE.
- 18.9.** Atender às solicitações da CONTRATANTE conforme as especificações técnicas, procedimentos administrativos e cronogramas estabelecidos.
- 18.10.** Conduzir os serviços em conformidade com as normas técnicas aplicáveis, o instrumento convocatório, a proposta de preços apresentada e a legislação vigente.
- 18.11.** Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados em cada Ordem de Serviço.
- 18.12. Implementação da Cobertura Contínua**
- 18.12.1.** A CONTRATADA deverá implementar, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos a partir da emissão da primeira Ordem de Serviço**, as seguintes práticas para garantir a cobertura contínua dos serviços:
- a) Escalonamento de Turnos:**
Estabelecer sistema de escalas que assegure a presença contínua de profissionais qualificados, garantindo a cobertura 24x7x365.
- b) Treinamento e Capacitação:**
Assegurar que todos os profissionais estejam treinados e capacitados para desempenhar suas funções com qualidade e eficiência.
- c) Planos de Contingência:**
Manter planos atualizados para substituição imediata de profissionais em caso de ausências imprevistas, como doenças ou emergências.
- d) Monitoramento e Avaliação:**
Implementar mecanismos de controle e avaliação da presença, desempenho e

aderência da equipe aos SLAs, com possibilidade de ajustes operacionais conforme necessário.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 19.1.** Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, conforme os serviços efetivamente executados e atestados, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e nas respectivas Ordens de Serviço.
- 19.2.** Exercer a fiscalização da execução dos serviços, por meio de representante formalmente designado, com poderes para acompanhar, avaliar e registrar o desempenho da CONTRATADA.
- 19.3.** Receber, analisar e atestar os serviços executados, verificando o cumprimento das obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço emitidas.
- 19.4.** Notificar formalmente a CONTRATADA sobre quaisquer defeitos, falhas ou irregularidades verificadas na execução dos serviços, bem como sobre condutas inadequadas de seus profissionais, sempre que estas forem consideradas prejudiciais ou inconvenientes.
- 19.5.** Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações da CONTRATANTE, bem como eventuais alterações que venham a ocorrer.
- 19.6.** Acompanhar a execução dos serviços, conferir os registros e relatórios apresentados, e atestar os documentos fiscais pertinentes, desde que comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços. Poderá sustar, recusar, mandar refazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- 19.7.** Estabelecer normas, procedimentos, diretrizes, metodologias e cronogramas para a execução dos serviços, definindo prioridades, regras e prazos para o cumprimento das obrigações.
- 19.8.** Avaliar os relatórios periódicos apresentados pela CONTRATADA, com base nos indicadores de desempenho e nos critérios de qualidade definidos neste Termo de Referência.
- 19.9.** Indicar formalmente um representante técnico para atuar como fiscal do contrato, com responsabilidade de acompanhar e validar a execução dos serviços nas respectivas áreas de atuação.

20. PENALIDADES

- 20.1.** O descumprimento total ou parcial das obrigações previstas neste Termo de Referência, bem como nas Ordens de Serviço emitidas, sujeitará a CONTRATADA às penalidades abaixo, sem prejuízo das demais sanções previstas na legislação vigente e no contrato.

20.2. Penalidades Gerais

Para descumprimentos não previstos especificamente neste item, será aplicada multa de **10% sobre o valor da Parcela Mensal** correspondente à Ordem de Serviço em que ocorreu a infração.

20.3. Penalidades por Descumprimento de SLAs (Item 6)

Desconto por incidente fora do SLA: 0,5% do valor da fatura mensal por incidente não atendido dentro do prazo.

Limite de desconto: Até 20% do valor da fatura mensal, caso haja mais de 40 incidentes fora do SLA no mesmo mês.

Aplicação: O desconto será aplicado na fatura do mês seguinte, mediante notificação formal da CONTRATANTE com detalhamento dos incidentes.

20.4. Descumprimento de Disponibilidade (Item 6.4)

Multa de **10% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.5. Reincidência em Descumprimentos (Item 20.3)

Caso a CONTRATADA seja penalizada por **3 (três) meses consecutivos**, será aplicada multa de **30% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.6. Reincidência Grave (Item 20.5)

Caso a conduta inadequada da equipe volte a ocorrer após notificação formal, o contrato poderá ser **rescindido unilateralmente**, nos termos do Art. 473 do Código Civil.

20.7. Descumprimento de Redundância de Link (Item 11.3)

Multa de **10% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.8. Falta de Comunicação de Mudança de Endereço (Item 11.2)

Multa de **10% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.9. Descumprimento de Comunicação de Prontidão (Item 12.3)

Multa de **10% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.10. Não Atendimento ao Perfil Mínimo (Item 16.1)

Multa de **10% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.11. Não Implementação da Cobertura Contínua (Item 18.12.1)

Multa de **15% sobre o valor da Parcela Mensal**.

20.12 – Penalidades referentes ao item 7.1 (Taxa de Resolução no 1º Nível)

Caso a contratada não atinja a meta mínima de 80% de resolução de chamados no 1º nível, conforme estabelecido no item 4.17, serão aplicadas as seguintes penalidades:

Resultado inferior a 80%: desconto de 2% sobre o valor mensal do item correspondente.

Resultado inferior a 70%: desconto de 5%.

Resultado inferior a 60% por dois meses consecutivos: ensejará a possibilidade de rescisão contratual por descumprimento de SLA crítico.

20.13 – Penalidades referentes ao item 7.2 (Tempo Máximo de Triagem e Encaminhamento)

Caso a contratada ultrapasse o tempo máximo de 15 minutos para triagem e encaminhamento de chamados, conforme estabelecido no item 4.18, serão aplicadas as seguintes penalidades:

Mais de 10% dos chamados com tempo superior a 15 minutos no mês: desconto de 1%.

Qualquer chamado crítico com tempo superior a 30 minutos: desconto de 3% por ocorrência.

21. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

21.1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

- 21.1.1.** O faturamento será realizado mensalmente, com base nos serviços efetivamente prestados e atestados pela CONTRATANTE, conforme cada Ordem de Serviço emitida.
- 21.1.2.** O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação de serviços e autorização do Gestor do Contrato.

21.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 21.2.1** A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br.
- 21.2.2** Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.
- 21.2.3** Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços e de toda documentação, a Contratante disporá de até 5 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação relativa à alocação de mão de obra.
- 21.2.4** O pagamento será realizado por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 40 (Quarenta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite e aprovação da documentação relativa à mão de obra.
- 21.2.5** O prazo de 40 (Quarenta) dias corridos será considerado a partir do que ocorrer por último entre os itens 21.2.2 e 21.2.3.
- 21.2.6** Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente, regularizada pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em até 05 (cinco) dias úteis da data de comunicação formal realizada pela CONTRATANTE.
- 21.2.7** 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.
- 21.2.8** Os documentos a seguir discriminados, para verificação pela Contratante, do cumprimento dos deveres trabalhistas e previdenciários, configurando a obrigação de

fiscalização, por parte desta Administração Pública, estipulada na Súmula 331/TST, deverão acompanhar a apresentação da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços:

- a. Certificado de Regularidade de Situação junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
- b. Certidão Negativa de Débito junto à Previdência Social;
- c. Folha de ponto assinada pelo empregado, registro eletrônico e/ou qualquer outro documento hábil e legal no controle dos horários dos empregados da Contratada que prestaram serviços diretamente, no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços encaminhada. Não será admitida folha de ponto com horários britânicos;
- d. Relação dos empregados que prestaram serviços no mês de competência da Nota Fiscal de Serviços encaminhada, bem como a folha de pagamento desses empregados e respectivos contracheques (assinados) e/ou outro documento que comprove, indubitavelmente, o pagamento aos empregados das respectivas remunerações;
- e. Relação dos empregados referenciados na alínea “d” acima, constantes no arquivo SEFIP;
- f. Guias de Recolhimento GFIP e GPS;
- g. Recibo de Conectividade Social;
- h. Certidão mensal, emitida pela Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região, das Ações Trabalhistas distribuídas, referentes à Contratada, ou seu grupo econômico, se for o caso;
- i. Recibo de entrega de Vale Alimentação, quando houver essa obrigação, em relação ao mês subsequente ao da prestação de serviços a que se refere à nota Fiscal de Serviços;
- j. Recibo de entrega de Vale Transporte para os empregados que, na forma da legislação vigente, tenham feito opção pelo recebimento desse benefício, relativamente ao mês subsequente ao da prestação de serviços a que se refere à Nota Fiscal de Serviços;
- k. Inserção obrigatória do Trabalhador no regime do Fundo de Garantia (art. 7º, III, CF/88 e Lei nº 8.036/90);
- l. Inserção obrigatória do Trabalhador no Regime Geral de Previdência Social (art. 7º, IV, CF/88 e Lei nº 8.212/91 e 8.213/91);
- m. Declaração mensal de existência ou não de horas extras dos empregados que prestaram serviços no mês de competência da Nota Fiscal de Serviços;
- n. Comprovação de pagamento de horas extras efetivamente realizadas;
- o. Comprovante de pagamento da GRF no prazo;
- p. Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED;
- q. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

21.2.9. Os documentos referenciados deverão ser encaminhados a cada pedido de pagamento.

21.2.9.1 Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços não seja entregue até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação de serviços, subsistirá a obrigação da Contratada em entregar, até esse prazo, a documentação no item 21.2.

21.2.9.2 Não havendo a apresentação da documentação que comprove o cumprimento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias na data estabelecida e/ou sendo verificados quaisquer descumprimentos trabalhistas e/ou previdenciários, provenientes da análise dos documentos apresentados, a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, junto a toda documentação apresentada, será devolvida, devendo a Contratada providenciar a regularização. Nesse

caso, o pagamento referente ao respectivo mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços apresentada será retido, em função da não constituição do crédito em favor da Contratada, por descumprimento, em especial, dos requisitos contratuais, não podendo a Contratante ser protestada e/ou cobrada pela Contratada ou terceiros, uma vez que o crédito do mês de pagamento só se configura após a completa apresentação da documentação devida ou a regularização da obrigação trabalhista ou previdenciária, bem como o cumprimento de todas as cláusulas contratuais. Ademais, a Contratada estará sujeita às penalidades previstas no item 20, do Termo de Referência – Anexo - I

22. PRAZO DE VIGÊNCIA

22.1. Vigência da Ata de Registro de Preços

A **Ata de Registro de Preços**, terá vigência será de **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, e poderá ser prorrogada por igual período, conforme previsto no **artigo 107 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos** da PRODAM-SP.

22.2. Vigência dos Contratos

Os contratos firmados com base na Ata de Registro de Preços terão vigência de até **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir da **data da sua assinatura**, podendo ser prorrogados por até 5 anos, nos termos da **Lei Federal nº 13.303/2016**.

23. CONFIDENCIALIDADE

23.1. A CONTRATADA obriga-se, por seus administradores, sócios, gerentes, empregados, prepostos, terceiros contratados e/ou subcontratados, credenciados ou representantes, a manter o mais absoluto, estrito e permanente sigilo sobre quaisquer dados, informações, conteúdos, especificações técnicas, características de ambientes, bem como sobre relações comerciais e demais informações de natureza sensível ou estratégica relativas à PRODAM e seus clientes, às quais venha a ter acesso ou conhecimento em razão da execução deste contrato.

A obrigação de confidencialidade subsistirá por, no mínimo, **5 (cinco) anos após o término da vigência contratual**, salvo se outro prazo mais extenso for exigido por lei ou regulamento específico, ou enquanto perdurar o caráter sigiloso da informação.

23.2. A CONTRATADA compromete-se a observar integralmente as disposições da **Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, responsabilizando-se por qualquer incidente de segurança que resulte em vazamento, perda, alteração ou acesso não autorizado a dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, inclusive respondendo solidariamente por danos eventualmente causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

24. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO / DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA

24.1. A licitante deverá apresentar **um ou mais Atestados de Capacidade Técnica**, emitidos em papel timbrado por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços pertinentes e compatíveis com o objeto deste Termo de Referência. Os atestados

deverão estar devidamente datados, assinados e conter a identificação do responsável pela emissão.

- 24.2.** A área de Monitoramento e Observabilidade da CONTRATANTE processa, em média, **30.000 (trinta mil) chamados por mês** e trata direta e indiretamente **200.000 (duzentos mil) eventos mensais**, oriundos de diversos sistemas, aplicações, servidores, links e equipamentos de comunicação.
- 24.3.** Considerando o elevado volume de hosts e serviços monitorados simultaneamente, é imprescindível que a empresa contratada comprove capacidade técnica para executar os serviços com **eficiência, alto desempenho e qualidade**, sem comprometer a continuidade operacional da CONTRATANTE.
- 24.4.** Para o item 3 da Tabela de Composição de Itens - Atendimento de chamados Monitoramento 1º Nível, será exigida a comprovação de que a licitante já executou serviços da mesma natureza, com **volume mínimo equivalente a 50% (cinquenta por cento)** da demanda da CONTRATANTE, ou seja, **15.000 (quinze mil) chamados mensais** ou 50% das USTs equivalentes **2.650 (dois mil seiscentos e cinquenta) USTs**.
- 24.5.** Para o item 5 da Tabela de Itens – Atendimento de Chamados pela Central de Serviços 1º Nível, será exigido Atestado de Capacidade Técnica, emitido em papel timbrado por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto a ser contratado.
- 24.5.1.** Será considerado compatível o atestado que comprove a execução de, no mínimo, 12.840 chamados pela Central de Serviços, equivalente a 50% da demanda prevista, ou 50% das USTs equivalentes **1.284 (mil duzentos e oitenta e quatro) USTs**.
- 24.5.2.** Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação do quantitativo mínimo exigido.
- 24.5.3.** A licitante deverá apresentar, quando convocada pelo Pregoeiro, os extratos de contrato e/ou documentos comprobatórios, que demonstrem a veracidade, idoneidade e fidedignidade dos atestados apresentados.
- 24.6.** A licitante deverá apresentar **Declaração de Ciência**, conforme modelo constante no **Anexo XI**, comprometendo-se, caso contratada, a disponibilizar **links de comunicação redundantes**, providos por **operadoras distintas**, interligando a CONTRATANTE à CONTRATADA, conforme os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

ANEXO I.1 – TABELA DE ITENS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

1. Sobre os Itens 1 e 2 da tabela de Itens – Monitoramento de Ativos

a) A medição será realizada com base na quantidade de **lotes de ativos monitorados**, sendo que:

Cada **lote** corresponde ao monitoramento de até **1.000 (mil) ativos**;

A partir de 1.001 ativos, o quantitativo será fracionado a cada **100 ativos adicionais**, conforme a seguinte lógica:

Quantidade de Ativos Monitorados	Lotes Considerados
Até 1.000 ativos	1,0
De 1.001 a 1.100 ativos	1,1
De 1.101 a 1.200 ativos	1,2
...	...

b) **Definição de ativo:** Considera-se ativo qualquer host monitorável, como servidores físicos ou virtuais, roteadores, switches, firewalls, links de dados, aplicações, serviços e demais dispositivos de rede.

c) **Fórmula de cálculo:** o número de USTs será obtido pela multiplicação do número de lotes pelo total de horas de monitoramento, conforme o horário de execução:

Item 1 – Monitoramento em horário comercial:

$USTs = Lotes \times Horas \text{ úteis} \times 1,0$

Item 2 – Monitoramento em horário não comercial:

$USTs = Lotes \times Horas \text{ não úteis} \times 1,2$

2. Sobre os Itens 3, 4 e 5 da tabela de Itens – Atendimento de Chamados

A medição será realizada com base na **quantidade de chamados atendidos**, multiplicada pelo **fator de ponderação específico** de cada item:

Fórmula de cálculo: $USTs = \text{Número de chamados} \times \text{Fator de ponderação} \times \text{simultaneidade}$

Item	Tipo de Atendimento	*Fator de Ponderação	**Simultaneidade
3	Atendimento de chamados individuais	0,14	1

Item	Tipo de Atendimento	*Fator de Ponderação	**Simultaneidade
4	Atendimento de chamados em lote	1,35	2
5	Atendimento via Central de Serviços (Help Desk)	0,10	1

***Fator de ponderação:** Representa o peso relativo de cada tipo de atendimento, permitindo uma medição mais justa e proporcional do esforço técnico envolvido

****Simultaneidade:** É a capacidade de realizar atendimentos técnicos em paralelo, assegurando maior agilidade na resolução dos chamados e o cumprimento dos níveis de serviço (SLAs), sem prejuízo da qualidade, rastreabilidade ou conformidade contratual

3. Cálculo das USTs:

Para o cálculo da planilha abaixo as horas úteis foram definidas em 273 e horas não úteis em 447.

Cálculo das USTs										
Descrição	Categoria	Complexidade	Quantitativo	Fator de Ponderação (FP)	Esforço em Horas (EH) Mensal	Simultaneidade (S)	Cobertura Início	Cobertura Fim	TOTAL UST Mensal	TOTAL UST
Serviço de Monitoramento em Horário Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 20:00)	Serviço	Baixa	19,0	1	273	1	07:00	20:00	5.187	186.732
Serviço de Monitoramento em Horário Não Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 20:00 às 06:59, sábados, domingos e feriados)	Serviço	Baixa Não Comercial	19,0	1,2	447	1	20:00 (seg à sexta) 24 horas (Sáb, Dom e Feriado)	06:59 (seg à sexta) 24 horas (Sáb, Dom e Feriado)	10.192	366.898
Atendimento de chamados Monitoramento 1º Nível	Suporte	Baixa (Incidentes)	37.860,0	0,14	Não se Aplica	1	24x07	24x07	5.300	190.814
Atendimento de chamados Monitoramento em lote 1º Nível	Suporte	Médio	456,0	1,35	Não se Aplica	2	24x07	24x07	1.231	44.323
Atendimento de chamados Central de Serviços 1º Nível	Suporte	Baixa (Solicitações)	25.680,0	0,1	Não se Aplica	1	07:00	19:00	2.568	92.448
Total									24.478	881.215

ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

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 _____, sediada em _____, CNPJ n.º _____, doravante denominada CONTRATADA.

Considerando que, em razão do Contrato N.º /25 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.

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.

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.

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

Parágrafo 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 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 14.133/2021.

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.

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.

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2025.

(assinatura do representante legal da CONTRATADA)



ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

Contrato n.º:	
Objeto:	
Gestor do Contrato:	Matr.:
Contratante:	CNPJ:
Contratada:	CNPJ:
Preposto	CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

São Paulo, ____ de _____ de 2025.

Ciência
CONTRATADA

Funcionários

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO IV – MATRIZ DE RISCO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

Risco	Definição	Alocação (público, privado ou compartilhado)	Impacto (alto, médio, baixo)	Probabilidade (frequente, provável, ocasional, remota ou improvável)	Mitigação (medidas, procedimentos ou mecanismos para minimizar)
Mudanças tributárias	Mudanças na legislação tributária que aumente ou diminua custo, exceto mudança na legislação do IR	Público	Baixo	Ocasional	Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro
Capacidade de Pagamento	Redução da capacidade de pagamento da empresa	Privado	Baixo	Remota	Antecipação de Recebíveis e/ou Aporte de Capital
Mudanças a pedido de outras entidades públicas	Alterações do planejamento estratégico decorrente de mudanças nas necessidades ou demandas dos clientes	compartilhado	alto	Remota	Revisão do contrato



**ANEXO V - DECLARAÇÃO DE NÃO IMPEDIMENTO DE PARTICIPAR DE LICITAÇÃO E/OU DE
CONTRATAR COM A PRODAM-SP S/A**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

Eu, _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, na qualidade de representante legal da empresa _____ (nome empresarial), DECLARO, sob as penas da Lei, que a empresa não está impedida de participar de licitação ou de ser contratada pela **PRODAM-SP S/A**, bem como que não foi declarada inidônea pela União, pelos Estados, pelo Distrito Federal ou pelo Município de São Paulo e que seus sócios/administradores não se enquadram em nenhuma das hipóteses previstas nos incisos IV a VIII do artigo 38 da Lei Federal nº 13.303/2016.

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2025.

(assinatura e nome do representante legal)

OBS.: A Declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa proponente e assinada pelo(s) representante(s) legal(ais).

ANEXO VI - MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

PROCESSO SEI Nº 7010.2025/0008459-1

MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025.

CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS, CENTRAL DE MONITORAMENTO (NOC) E SUPORTE DE 1º NÍVEL.

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 _____, portador da cédula de identidade RG. nº _____ e inscrito no CPF/MF sob o nº _____, e por seu Diretor _____, portador da Cédula de Identidade RG. nº _____ e inscrito no CPF/MF sob o nº _____.

CONTRATADA: _____, com sede na _____, bairro _____, no Município de _____, no Estado de _____, CEP _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, neste ato representada por _____, portador da Cédula de Identidade RG. nº _____ e inscrito no CPF/MF sob o nº _____.

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 **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO OPERAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS, CENTRAL DE MONITORAMENTO (NOC) E SUPORTE DE 1º NÍVEL, COM ATENDIMENTO 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, DURANTE TODOS OS DIAS DO ANO (24X7X365)**, 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;
- 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 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 o 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, condicionado o pagamento à comprovação de quitação das obrigações trabalhistas do mês anterior, nos termos do quanto restou decidido pelo Tema n. 1118 do STF.

- 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 ____ (____) 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.

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\$ _____ (____), conforme Tabela abaixo e seguirá as regras previstas na **Cláusula VI – Faturamento e Condições de Pagamento**.

[INSERIR TABELA DE PREÇOS INDIVIDUAIS]

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. Do Reajuste

4.3.1. 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.

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

4.4. Da Repactuação

4.4.1. Será admitida a repactuação referente aos custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional, cujo prazo será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ao qual a proposta estiver vinculada, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato.

4.4.2. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos

forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias.

4.4.3. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

4.4.4. Para concessão da repactuação referente aos custos da mão de obra, a Contratada deverá comprovar a variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção registrado no Ministério do Trabalho ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato.

4.4.5. A repactuação deverá ser pleiteada pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de ocorrer preclusão do exercício do direito.

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\$ _____ (_____), 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.

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 prazo constante no item 5.2.

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, 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. O faturamento será realizado mensalmente, com base nos serviços efetivamente prestados e atestados pela CONTRATANTE, conforme cada Ordem de Serviço emitida

6.1.2. O valor será faturado mensalmente e o encaminhamento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços deverá ser realizado através de Solicitação de Pagamento, a partir do 1º (primeiro) dia subsequente ao mês da efetiva prestação de serviços e autorização do Gestor do Contrato.

6.2. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.2.1. A Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, deverá ser emitida e encaminhada à CONTRATANTE, através do setor de Expediente, por meio do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br

6.2.2. Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para emissão do Termo de Aceite de Pagamento, aprovando os serviços prestados.

- 6.2.3.** Após o recebimento da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços e de toda a documentação, a CONTRATANTE disporá de até 05 (cinco) dias úteis para análise e aprovação da documentação relativa à alocação de mão de obra.
- 6.2.4.** O pagamento das parcelas mensais será por intermédio de crédito em conta corrente ou por outra modalidade que possa vir a ser determinada pela Gerência de Planejamento e Controle Financeiro (GFP), em 40 (quarenta) dias corridos a contar da data de emissão do Termo de Aceite de Pagamento e aprovação da documentação relativa à alocação de mão de obra.
- 6.2.5.** O prazo de 30 (trinta) dias corridos será considerado a partir do que ocorrer por último entre os itens 6.2.2. e 6.2.3.
- 6.2.6.** Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços contenha divergências com relação ao estabelecido no Instrumento Contratual, a CONTRATANTE ficará obrigada a comunicar a empresa CONTRATADA, formalmente, o motivo da não aprovação no prazo de 05 (cinco) dias úteis. A devolução da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, devidamente regularizada pela Contratada, deverá ser efetuada em até 5 (cinco) dias úteis da data da comunicação formal realizada pela Contratante.
- 6.2.7.** 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.
- 6.2.8.** Os documentos a seguir discriminados, para verificação pela Contratante, do cumprimento dos deveres trabalhistas e previdenciários, configurando a obrigação de fiscalização, por parte desta Administração Pública, estipulada na Súmula 331/TST, deverão acompanhar a apresentação da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços:
- a. Certificado de Regularidade de Situação junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;
 - b. Certidão Negativa de Débito junto à Previdência Social;
 - c. Folha de ponto assinada pelo empregado, registro eletrônico e/ou qualquer outro documento hábil e legal no controle dos horários dos empregados da Contratada que prestaram serviços diretamente, no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços encaminhada. Não será admitida folha de ponto com horários britânicos;
 - d. Relação dos empregados que prestaram serviços no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços encaminhada, bem como a folha de pagamento desses empregados e respectivos contracheques (assinados) e/ou outro documento que comprove, indubitavelmente, o pagamento aos empregados das respectivas remunerações;
 - e. Relação dos empregados referenciados na alínea “d” acima, constantes no arquivo SEFIP;

- f. Guias de Recolhimento GFIP e GPS;
- g. Recibo de Conectividade Social;
- h. Certidão mensal, emitida pela Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região, das Ações Trabalhistas distribuídas, referentes à Contratada;
- i. Recibo de entrega de Vale Alimentação, quando houver essa obrigação, em relação ao mês subsequente ao da prestação de serviços a que se refere à nota Fiscal de Serviços;
- j. Recibo de entrega de Vale Transporte para os empregados que, na forma da legislação vigente, tenham feito opção pelo recebimento desse benefício, relativamente ao mês subsequente ao da prestação de serviços a que se refere à Nota Fiscal de Serviços;
- k. Inserção obrigatória do Trabalhador no regime do Fundo de Garantia (art. 7º, III, CF/88 e Lei nº 8.036/90);
- l. Inserção obrigatória do Trabalhador no Regime Geral de Previdência Social (art. 7º, IV, CF/88 e Lei nº 8.212/91 e 8.213/91);
- m. Declaração mensal de existência ou não de horas extras dos empregados que prestaram serviços no mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços;
- n. Comprovação de pagamento de horas extras efetivamente realizadas;
- o. Comprovante de pagamento da GRF no prazo;
- p. Cadastro Geral de Empregados e Desempregados – CAGED;
- q. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

6.2.1. Os documentos referenciados deverão ser encaminhados através do endereço eletrônico gfl@prodam.sp.gov.br juntamente com a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços.

6.2.1.1. Caso a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços não seja entregue até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à prestação de serviços, subsistirá a obrigação da CONTRATADA em entregar, até esse prazo, a documentação no item 6.2.8.

6.2.2. Nos termos do art. 121, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, não havendo a apresentação da documentação que comprove o cumprimento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias na data estabelecida e/ou sendo verificados quaisquer descumprimentos trabalhistas e/ou previdenciários, provenientes da análise dos documentos apresentados, a Nota Fiscal Eletrônica de Serviços, junto a toda a documentação apresentada, será devolvida, devendo a CONTRATADA providenciar a regularização. Nesse caso, o pagamento referente ao respectivo mês de competência da Nota Fiscal Eletrônica de Serviços apresentada será retido, em função da não constituição do crédito em favor da CONTRATADA, por inadimplência das obrigações trabalhistas, não podendo a CONTRATANTE ser protestada e/ou cobrada pela CONTRATADA ou terceiros, uma vez que o crédito do mês de pagamento somente se configura após a completa apresentação da documentação devida ou a regularização da obrigação trabalhista ou previdenciária, bem como o cumprimento de todas as cláusulas contratuais. Ademais, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas neste contrato e seus anexos.

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 __** 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 nos **artigos 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.

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 trata 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 Proteção 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**;
- 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 enviaar 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** – inclusive seu art. 84 - sem prejuízo da apuração de perdas e danos, em especial:

- a) Advertência, para casos em que o ato praticado não seja suficiente para acarretar danos à **PRODAM**, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros, e que não justifique a imposição de sanção mais gravosa.;
- 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**;
- 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 _____ 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, bem como poderão ser compensados valores do que a **CONTRATADA** tiver a receber.

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.

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

10.5. 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.

10.6. 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 62.100/22, no que couber.

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 30 (trinta) dias corridos.

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.

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, e em casos omissos, pelos preceitos do ordenamento jurídico brasileiro aplicáveis aos entes de natureza pública e privada à hipótese de contratação.

12.2. A CONTRATADA deverá, sob pena de rejeição, indicar o número deste contrato e do **Edital do Pregão Eletrônico nº _____** 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 pessoalidade 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 termos do **Edital do Pregão Eletrônico nº _____** e seus anexos e à proposta da CONTRATADA.

CLÁUSULA XIV – FORO

14.1. As partes elegem o Foro 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.

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, _____.

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

1.

2.

ANEXO VII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

(PAPEL COM TIMBRE DA EMPRESA)

Declaramos que esta proposta tem validade pelo prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura desta proposta, e que concordamos com todas as condições estabelecidas neste edital e seus respectivos anexos.

Item	Características	Unidade	Qtde. Mensal	Horas Mensais Estimadas	UST Estimativa Mensal	UST Estimativa 36 meses	Valor Mensal	Valor Total 36 meses
1	Serviço de Monitoramento em Horário Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 20:00)	Lote de Hosts	19	273	5.187	186.732	R\$	R\$
2	Serviço de Monitoramento em Horário Não Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 20:00 às 06:59, sábados, domingos e feriados)	Lote de Hosts	19	447	10.192	366.912	R\$	R\$
3	Atendimento de chamados Monitoramento 1º Nível	Chamados	37.860	Não Se aplica	5.300	190.814		R\$
4	Atendimento de chamados Monitoramento em lote 1º Nível	Chamados	456	Não Se aplica	1.231	44.323		R\$
5	Atendimento de chamados Central de Serviços 1º Nível	Chamados	25.680	Não Se aplica	2.568	92.448		R\$
PREÇO GLOBAL - 36 MESES								R\$

*Obs. O valor da UST será o mesmo para todos os itens.

Valor unitário/mensal da UST: _____

Quantitativo Total de USTs (36 meses) de todos os itens: 881.215

Valor Global (36 meses) de todos os itens: R\$ _____

A CONTRATADA deverá apresentar seus preços com todos os impostos, encargos e taxas inclusos nos preços.

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2025.

NOME / RAZÃO SOCIAL / CNPJ / ENDEREÇO COMPLETO / TELS. / E-mail
(Assinatura do representante legal da Proponente com a devida identificação)

OBSERVAÇÃO: Nos termos do item 6.17 do Edital é vedada a incidência do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL como custos a serem repassados à CONTRATANTE, em observância à Súmula n. 254/2010 do TCU.

ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

Licitante: _____

CNPJ do Licitante: _____

REMUNERAÇÃO	%	R\$
MÃO DE OBRA		
SALÁRIOS		0,00
HORAS EXTRAS		0,00
ADICIONAIS		0,00
OUTROS		0,00
REMUNERAÇÃO		0,00

RESERVA TÉCNICA	0,00%	0,00
------------------------	-------	------

TOTAL DA REMUNERAÇÃO + RESERVA TÉCNICA	0,00
---	-------------

ENCARGOS SOCIAIS		
GRUPO "A"	%	R\$
INSS	0,00%	0,00
SESI ou SESC	0,00%	0,00
SENAI ou SENAC	0,00%	0,00
INCRA	0,00%	0,00
SALÁRIO EDUCAÇÃO	0,00%	0,00
FGTS	0,00%	0,00
SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO/SAT/INSS	0,00%	0,00
SEBRAE	0,00%	0,00
T O T A L DO GRUPO 'A' =====>	0,00%	0,00

GRUPO "B"	%	R\$
FÉRIAS	0,00%	0,00
AUXÍLIO-DOENÇA	0,00%	0,00
13º SALÁRIO	0,00%	0,00
ADICIONAL DE FÉRIAS	0,00%	0,00
ACIDENTE DE TRABALHO	0,00%	0,00
FALTAS LEGAIS	0,00%	0,00
AVISO PREVIO TRABALHADO	0,00%	0,00
LICENÇA PATERNIDADE	0,00%	0,00
T O T A L DO GRUPO 'B' =====>	0,0000%	0,00

GRUPO "C"	%	R\$
-----------	---	-----

AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,0000%	0,00
Incidências (relacionar)	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
T O T A L DO GRUPO 'C' =====>	0,0000%	0,00
GRUPO "D"	%	R\$
INCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO "A" SOBRE O GRUPO "B"	0,0000%	0,00
T O T A L DO GRUPO 'D' =====>	0,0000%	0,00
VALOR DA MÃO DE OBRA (REMUNERAÇÃO+ENCARGOS SOCIAIS)====>		0,00

INSUMOS/BENEFÍCIOS	%	R\$
VALE ALIMENTAÇÃO	0,0000%	0,00
CESTA BÁSICA	0,0000%	0,00
VALE TRANSPORTE	0,0000%	0,00
SEGURO DE VIDA	0,0000%	0,00
ASSISTÊNCIA MÉDICA	0,0000%	0,00
UNIFORME E EQUIPAMENTOS	0,0000%	0,00
RECICLAGEM	0,0000%	0,00
AUXÍLIO FUNERAL	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
T O T A L DOS INSUMOS/BENEFÍCIOS =====>		0,00

DEMAIS COMPONENTES	%	R\$
DESPESAS	0,00%	0,00
LUCRO	0,00%	0,00
	0,00%	0,00
	0,00%	0,00
T O T A L DOS DEMAIS COMPONENTES =====>		0,00

SUBTOTAL	0,00
-----------------	-------------

TRIBUTOS		
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
	0,0000%	0,00
TOTAL DOS TRIBUTOS =====>		0,00

CUSTO TOTAL = = = = >	R\$ 0,00
-----------------------	----------

Local e data

(assinatura e nome do representante legal)

OBSERVAÇÃO:

Nos termos do item 6.17 do edital é vedada a incidência do Imposto de Renda Pessoa Jurídica - IRPJ e da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL como custos a serem repassados à Contratante, em observância a Súmula 254/2010 do (TCU).



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

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

Nome da empresa:

CNPJ nº:

Nº do contrato de prestação de serviço:

Vigência contratual:

Objeto contratual:

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/documents/20118/329752/Codigo_Conduta_Integridade_2021.pdf/8d8cdd15-4621-bd97-5569-e6e8eeb661a4?version=1.0&t=1701289008633, 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.

São Paulo/SP, ____ de _____ de 2025.

(assinatura e nome do representante legal)

ANEXO X - TERMO DE ACEITE DE PAGAMENTO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

CONTRATADA: [nome completo da empresa contratada]

CONTRATO/PEDIDO: [número do contrato (e aditivo) ou Pedido]

OBJETO: [breve definição do objeto de contratação]

ATESTAMOS, para os devidos fins, que a empresa **[nome da empresa]**, procedeu com a [prestação dos serviços ou entrega] de **[apontar os serviços prestados ou produtos]**, discriminados na [Nota Fiscal Eletrônica de Serviço ou Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura ou Fatura (no caso de locação)] n.º [inserir número], emitida em __ / __ / 202__, conforme doc. SEI nº [inserir o nº do doc. com hyperlink], referente ao [inserir o número do CO-00.00/000 e TA-00.00/000 ou PEDIDO], **[dentro ou fora]** do prazo previsto, não havendo em nossos registros nenhum fato que desabone a conduta da empresa, respeitando as formalidades legais e cautelas de estilo, motivo pelo qual assinamos o presente termo, o que permite a adoção dos procedimentos de pagamento.

São Paulo, ____ de ____ de 2025.

NOME DO GESTOR DA CONTRATAÇÃO

Cargo ou Função

Gerência <detalhar> (XXX)

NOME DO FISCAL DA CONTRATAÇÃO

Cargo ou Função

Gerência <detalhar> (XXX)

ANEXO XI - DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

CONTRATADA: [nome completo da empresa contratada]

CONTRATO: [número do contrato (e aditivo)]

OBJETO: Registro de preços para futura e eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, incluindo operação de Central de Serviços, Central de Monitoramento (NOC) e Suporte de 1º Nível, com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todos os dias do ano (24x7x365).

Declaro que a [identificação da EMPRESA] está ciente e concorda com as disposições previstas nos Item 8.3 e seus subitens (Redundância de Link), previstos no Termo de Referência, bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela sua instalação dentro do prazo previsto.

São Paulo, ____ de ____ de 2025.

CONTRATADA

ANEXO XII - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)****VALIDADE: 12 (DOZE) MESES CONTADOS DA PUBLICAÇÃO NO DIÁRIO OFICIAL DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Aos ____ de _____ de 20 ____, a **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO – PRODAM-SP – S/A** com sede na Rua Líbero Badaró, nº 425 – Edifício Grande São Paulo, Centro, no Município de São Paulo, no Estado de São Paulo, CEP 01.009-905, inscrita no CNPJ sob nº 43.076.702/0001-61, neste ato representada pelo Diretor de Infraestrutura e Tecnologia e pelo Diretor de Administração e Finanças, nos termos do artigo 66, da Lei Federal nº 13.303/16, Lei Federal nº 13.303/2016 (Estatuto Jurídico das Estatais), Lei Federal nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos no que se refere à modalidade Pregão) e Decreto Municipal nº 62.100/2022, e das demais normas legais aplicáveis, em face do resultado obtido no Pregão Eletrônico nº _____, (Processo SEI nº _____) devidamente homologado pela Autoridade Competente, e publicado no Diário Oficial do Município de São Paulo, fl. _____, de ____/____/____, resolve celebrar a presente **ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**, procedendo ao registro de preço do primeiro colocado [**e demais fornecedores que concordaram em fornecer o objeto do certame por igual valor, obedecida a ordem crescente das respectivas propostas**], para eventual e futura _____, cujas descrições detalhadas encontram-se no Anexo I – Termo de Referência – desta Ata, nos seguintes termos.

CLÁUSULA I – DETENTORA E CADASTRO RESERVA

1.1. Figura como primeira classificada e **DETENTORA** desta Ata de Registro de Preços a empresa **(QUALIFICAÇÃO COMPLETA DA EMPRESA VENCEDORA E DE SEU REPRESENTANTE LEGAL)**.

- **Caso UM OU MAIS LICITANTES ACEITEM executar o objeto do contrato nas mesmas condições da detentora da Ata, adotar a seguinte redação:**

1.2. Nos termos do artigo 66, inciso V, da Lei Federal nº 13.303/16, ficam também registradas os seguintes fornecedores, obedecida a ordem de classificação original do certame:

1.2.1. (QUALIFICAÇÃO COMPLETA DO FORNECEDOR E DE SEU REPRESENTANTE LEGAL);

1.2.2. (QUALIFICAÇÃO COMPLETA DO FORNECEDOR E DE SEU REPRESENTANTE LEGAL)

OU

- Se **NENHUM** OUTRO LICITANTE ACEITAR o fornecimento pelas condições da detentora da Ata, adotar a seguinte redação:

1.2. Consultadas as empresas participantes do Pregão Eletrônico que precedeu esta Ata, nos termos do artigo 66, inciso V, da Lei Federal nº 13.303/16, nenhuma concordou em fornecer ao preço ofertado, na licitação, pela DETENTORA da Ata.

CLÁUSULA II – OBJETO

2.1. A presente Ata de Registro de Preços tem por objeto futura e eventual contratação, pelos ÓRGÃOS/ENTES PARTICIPANTES, de empresa para fornecimento _____, conforme detalhamento e especificações técnicas constantes no Termo de Referência, na proposta comercial da **DETENTORA** e demais documentos constantes no processo administrativo em epígrafe.

2.2. Deverão ser respeitadas todas as especificações técnicas e demais condições de fornecimento contidas no Termo de Referência – Anexo I desta Ata.

2.3. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta Ata de Registro de Preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º, do artigo 81, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

CLÁUSULA III - ÓRGÃO(S) PARTICIPANTE(S)

3.1. São órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços aqueles constantes no Anexo _____ desta Ata.

CLÁUSULA IV – ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVOS E PREÇOS

4.1. Os preços e quantidades ora registrados são os seguintes:

Item	Descrição	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total

4.2. O valor total registrado é de R\$ _____ (_____).

4.3. O preço registrado abrangerá os custos diretos e indiretos decorrentes do fornecimento do objeto, incluindo tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais, entre outros), seguros, despesas de administração, lucro, custos de transporte, frete e demais despesas correlatas.

4.4. Os preços registrados têm caráter orientativo (preço máximo), cabendo ao gerenciador da Ata, bem como às unidades interessadas, a promover, obrigatoriamente, prévia pesquisa de preço que revele a conveniência da contratação.

4.5. Se o preço registrado se tornar superior aos valores praticados no mercado, o **ÓRGÃO GERENCIADOR** adotará as seguintes providências:

4.5.1. convocará a **DETENTORA** visando à negociação para a redução de preços e sua adequação ao mercado;

4.5.2. frustrada a negociação, liberará a **DETENTORA** do compromisso assumido e cancelará o seu registro, respeitadas as contratações já celebradas;

4.5.3. convocará os demais FORNECEDORES registrados nesta Ata, visando igual oportunidade de negociação;

4.6. Não logrando êxito nas negociações, o **ÓRGÃO GERENCIADOR** cancelará o item objeto do preço negociado.

4.7. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, obrigações da **DETENTORA** na execução do contrato, penalidades aplicáveis, condições de faturamento e pagamento, e demais condições do ajuste encontram-se definidos na minuta do contrato e no Termo de Referência, Anexos ____ e ____ desta Ata.

CLÁUSULA V – VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇOS

5.1. O prazo de validade do Registro de Preços será a validade de 12 (doze) meses, contados a partir da data de publicação do extrato da Ata de Registro de Preços no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, prorrogável por até igual período, nos termos do artigo 99, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, mediante o cumprimento satisfatório das obrigações da Detentora, bem como aferição de vantagem técnica/econômica mediante pesquisa mercadológica.

CLÁUSULA VI – CONTRATAÇÕES DECORRENTES DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

6.1. Os fornecedores que assinarem a Ata de Registro de Preços estarão obrigados a celebrar as contratações que dela poderão advir, observadas as condições estabelecidas no Edital, em seus anexos e nesta Ata, ficando sujeita às penalidades cabíveis pelo descumprimento de quaisquer condições.

6.2. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações decorrentes desta Ata, ficando-lhe facultada à utilização de outros meios, sem que caiba recurso ou indenização de qualquer espécie à empresa **DETENTORA**, respeitada a legislação relativa às licitações, sendo assegurado ao beneficiário do registro a preferência de contratação em igualdade de condições.

6.3. A contratação do objeto desta Ata será formalizada através da minuta de contrato constante no Anexo ____ do Edital.

6.4. Se, por ocasião da formalização da contratação, algum dos documentos apresentados pela **DETENTORA** para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, estiverem com prazo de validade expirado, esta será notificada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, comprovar sua situação de regularidade, sob pena de a contratação não se realizar.

6.5. Constitui condição para a celebração da contratação a comprovação, por parte da **DETENTORA**, de que se encontra 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 apresentação de certificado emitido através do site <http://www3.prefeitura.sp.gov.br/cadin/>

6.6. Caso haja alguma taxa ou emolumento cobrado por órgão contratante para a elaboração do instrumento contratual, o valor será pago pela **DETENTORA** desta Ata.

6.7. No prazo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da convocação, a **DETENTORA** deverá retirar as vias contratuais oriundas das contratações desta Ata, ou solicitar o envio por meio eletrônico, assinar

e devolver, podendo este prazo ser prorrogado, por igual período, mediante solicitação justificada do interessado e aceita pela Administração.

6.8. O não comparecimento da **DETENTORA** para retirar as vias contratuais, ou quando solicitado o envio por meio eletrônico, a ausência de envio de confirmação de recebimento, importará na recusa à contratação, sujeita à aplicação das penalidades cabíveis.

6.9. A utilização desta Ata de Registro de Preços por órgãos e entidades que não tenham participado do certame licitatório, quando admitida, obedecerá aos prazos, limites (individual e global) e demais condições estabelecidas no Edital que regeu o certame licitatório.

CLÁUSULA VII – PENALIDADES

7.1. A **DETENTORA** estará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal nº 13.303/16 e suas atualizações e demais legislações pertinentes, sem prejuízo da aplicação de outras cabíveis, em especial:

- a) **Advertência** no caso de atraso de até três dias para devolução das vias contratuais, nos prazos estabelecidos na Cláusula VI, item 6.7 deste instrumento;
- b) **Multa de até 2% (dois por cento)** sobre o valor total a ser contratado, caso o atraso na devolução das vias contratuais seja superior a três dias úteis;
- d) **Multa de 20% (vinte por cento)** sobre o valor total registrado, no caso de rescisão e/ou cancelamento da respectiva Ata de Registro de Preços por culpa ou a requerimento da **DETENTORA**, sem motivo justificado e ou amparo legal.

CLÁUSULA VIII – CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

8.1. A **DETENTORA** poderá ter seu registro cancelado quando:

8.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

8.1.2. Recusar a formalizar contratação decorrente deste Registro de Preços, sem motivo justificado e aceito pela Administração;

8.1.3. Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado;

8.1.4. Inexecução total ou parcial de contrato decorrente desta Ata de Registro de Preços;

8.1.5. Transferência no todo ou em parte do instrumento contratual;

8.1.6. Der causa à rescisão administrativa de contrato decorrente deste Registro de Preços;

8.1.7. For declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, nos termos do artigo 83, inciso III, da Lei Federal nº 13.303/16.

8.1.8. Razões de interesse público, devidamente motivadas e justificadas pela Administração.

8.2. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados, por razões de interesse público.

8.3. Na ocorrência de quaisquer das hipóteses acima descritas, serão garantidos à **DETENTORA** o contraditório e a ampla defesa.

8.4. A **DETENTORA** poderá ter o registro de preços cancelado, mediante solicitação, quando comprovar estar impossibilitada de cumprir as exigências desta Ata de Registro de Preços.

8.4.1. A solicitação da **DETENTORA** para cancelamento dos preços registrados deverá ser formulada com a antecedência de 30 (trinta) dias, respeitados os contratos já celebrados.

CLÁUSULA IX – DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Integram esta Ata o Edital do Pregão nº ____/2025 e a proposta comercial da **DETENTORA**.

9.2. Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir toda e qualquer questão decorrente da utilização da presente Ata.

9.3. Os casos omissos serão resolvidos de acordo com a Lei Federal nº 13.303/16 e atualizações subsequentes, bem como as demais normas aplicáveis.

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

São Paulo, _____.

Pela PRODAM-SP:

Pela DETENTORA:

TESTEMUNHAS: 1)

2)



ANEXO XIII - ESTIMATIVA DE DEMANDA

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09.002/2025 (Compras.gov 99002/2025)

Serviço	Categoria	Complexidade	Quantitativo Mensal							RESERVA TÉCNICA	TOTAL
			PRODAM	CGM	HSPM	SEHAB	SEME	SIURB	SMG		
Serviço de Monitoramento em Horário Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 20:00)	Serviço	Baixa	10	1	1	1	1	1	1	3	19
Serviço de Monitoramento em Horário Não Comercial / HOST (segunda-feira a sexta-feira, das 20:00 às 06:59, sábados, domingos e feriados)	Serviço	Baixa Não Comercial	10	1	1	1	1	1	1	3	19
Atendimento de chamados Monitoramento 1º Nível	Suporte	Baixa	30.000	800	50	50	200	250	200	6310	37860
Atendimento de chamados Monitoramento em lote 1º Nível	Suporte	Médio	100	0	0	20	50	10	200	76	456
Atendimento de chamados Central de Serviços 1º Nível	Serviço	Baixa	20.000	800	0	100	200	100	200	4280	25680