



**TERMO DE CONTRATO Nº 104/2024/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 952/2023/SMS.G**

PROCESSO Nº: 6018.2023/0106373-0

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

CONTRATADA: TELESUL TELECOMUNICAÇÕES LTDA

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO, ATRAVÉS DE NOC (NETWORK OPERATIONS CENTER) PARA MONITORAMENTO DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA REDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

VALOR MENSAL: R\$ 637.562,80 (seiscentos e trinta e sete mil quinhentos e sessenta e dois reais e oitenta centavos)

VALOR TOTAL: R\$ 7.650.753,60 (sete milhões seiscentos e cinquenta mil setecentos e cinquenta e três reais e sessenta centavos)

NOTA DE EMPENHO Nº: 116.120/2024 no valor de R\$ 2.210.217,71 (dois milhões duzentos e dez mil duzentos e dezessete reais e setenta e um centavos)

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.1

A **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante designada como **CONTRATANTE** e, de outro a empresa **TELESUL TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, CNPJ nº 57.229.601/0001-98, com sede na Av. Queiroz Filho, nº 1.560 - Andar 3, Vila Hamburguesa, São Paulo/SP, vencedora e adjudicatária do PREGÃO suprarreferido, por seu representante legal, Senhor **REINALDO MARTINS DELGADO**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 110344347 do processo nº 6018.2023/0106373-0, publicado no DOC/SP de 12/09/2024, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do

artigo 2º, § 2º, incisos I e VII, do Decreto nº. 62.100/2022 e do artigo 71, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de serviços de **MONITORAMENTO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO, ATRAVÉS DE NOC (NETWORK OPERATIONS CENTER) PARA MONITORAMENTO DE EQUIPAMENTOS DE TECNOLOGIA DA REDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes do ANEXO I – Termo de Referência, que é parte integrante do presente instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE TOTAL	QUANTIDADE MÍNIMA
1	Monitoramento de Firewall	30	14
2	Monitoramento de Roteadores e SDWAN	4.000	2.200
3	Monitoramento de switches	12.000	6.000
4	Monitoramento de pontos de acessowifi	4.000	2.000
5	Monitoramento de Servidores	300	100
6	Monitoramento de Storages	20	0
7	Monitoramento de No-Breaks	300	100
8	Monitoramento de PABX	5.000	1.200

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. A prestação dos serviços será executada nas dependências da **CONTRATANTE**, nos locais a serem definidos pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO CONTRATUAL

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura**, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, e do artigo 116 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, desde que haja concordância das partes, a **CONTRATADA** haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações, bem como a pesquisa prévia revele que os preços são compatíveis com os de mercado.
- 3.2. Caso a **CONTRATADA** não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.
- 3.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100/2022, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 3.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.5. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

- 4.1. O valor **mensal** dos serviços contratados é de **R\$ 637.562,80 (seiscentos e trinta e sete mil quinhentos e sessenta e dois reais e oitenta centavos)**, perfazendo o valor **total** de **R\$ 7.650.753,60 (sete milhões seiscentos e cinquenta mil setecentos e cinquenta e três reais e sessenta centavos)**, nele estando incluídos todos os custos e a margem de lucro da **CONTRATADA**, que nada mais poderá reclamar a título de contraprestação pela execução de suas obrigações contratuais.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE TOTAL	QUANTIDADE MÍNIMA	VALOR UNITÁRIO	Valor MENSAL
1	Monitoramento de Firewall	30	14	R\$ 37,72	R\$ 1.131,60
2	Monitoramento de Roteadores e SDWAN	4.000	2.200	R\$ 28,63	R\$ 114.520,00

3	Monitoramento de switches	12.000	6.000	R\$ 16,50	R\$ 198.000,00
4	Monitoramento de pontos de acessowifi	4.000	2.000	R\$ 8,21	R\$ 32.840,00
5	Monitoramento de Servidores	300	100	R\$ 9,54	R\$ 2.862,00
6	Monitoramento de Storages	20	0	R\$ 9,51	R\$ 190,20
7	Monitoramento de No-Breaks	300	100	R\$ 5,73	R\$ 1.719,00
8	Monitoramento de PABX	5.000	1.200	R\$ 57,26	R\$ 286.300,00
VALOR MENSAL TOTAL					R\$ 637.562,80

- 4.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.
- 4.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº 116.120/2024, no valor de **R\$ 2.210.217,71**, onerando a dotação orçamentária nº 84.10.10.126.3024.2.171.3.3.90.40.00.00.1.500.9001.1, do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 4.4. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos na Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
- 4.4.1. O índice de reajuste será o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, válido no momento da aplicação do reajuste, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17.
- 4.4.1.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 4.4.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.4.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 4.5. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da

Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.

- 4.6. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.7. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- 5.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no ANEXO I – Termo de Referência, que precedeu este ajuste e faz parte integrante do presente instrumento;
- 5.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 5.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 5.1.4. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
- 5.1.5. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 5.1.6. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
- 5.1.7. Manter, durante o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 5.1.8. Cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.

- 5.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no ANEXO I – Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:
- 6.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
 - 6.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
 - 6.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
 - 6.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual;
 - 6.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
 - 6.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
 - 6.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
 - 6.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
 - 6.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022;
 - 6.1.10. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela **CONTRATADA**, para fins de pagamento;



- 6.1.11. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da **CONTRATADA** que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.
- 6.1.12. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

- 7.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
- 7.1.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da **CONTRATADA**, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 7.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a **CONTRATADA** terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 7.2.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 7.2.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela **CONTRATADA**.
- 7.3. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de

competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.

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

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

7.4. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

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

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

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



- 7.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 7.7. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.5.1., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 7.8. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 7.9. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO E DA EXTINÇÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 124 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.3. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do ajuste, nos termos do art. 125 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.4. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 8.5. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 8.6. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
 - 8.6.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.



CLÁUSULA NONA – DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o ANEXO I – Termo de Referência, que precedeu este ajuste, e dele faz parte integrante para todos os fins.
- 9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela **CONTRATANTE**, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme Cláusula Sétima.
- 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 62.100/2022.
- 9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.4. O objeto contratual será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que, após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento, atestado esse que deverá ser acompanhado de fatura ou nota-fiscal-fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.
- 9.5. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.
- 9.6. O recebimento e aceite do objeto pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, verificadas posteriormente.
- 9.7. Segue abaixo tabela de níveis de serviços a serem atingidos e suas penalidades.

Indicador	
Atuação na identificação de alertas / alarmes gerados pelos sistemas de monitoramento existentes	
Item	Descrição
Objetivo	Garantir que todos os incidentes alarmados pelos sistemas de monitoramentos sejam tratados em até 15 minutos após ocorrência e seu encaminhamento ou resolução do alarme.
Meta aceitável	99% dos alertas gerados pelos sistemas de monitoramento devem ser identificados, analisados e formalmente encaminhados as equipes de Operação, Monitoramento e terceiros.
Ambiente	Todos os ambientes.

Instrumento de Medição	Através da ferramenta de Monitoramento.	
Acompanhamento	Relatórios Semanais e Mensais do Sistema.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Total de eventos de tratados em 15 minutos dividido pelo total de eventos.	
Início da Vigência	Até 60 dias após a assinatura do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	MEDIÇÃO	FATOR
	Até 96%	0,85
	Entre 96,1 e 97%	0,87
	Entre 97,1 e 98%	0,89
	Entre 98,1 e 99%	0,90
	99% ou mais	1,00
Sanções	Reincidência por 3 meses consecutivos abaixo do "FATOR0,89" – rescisão contratual.	

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

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

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

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

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

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



- 10.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a rescisão contratual, por culpa da **CONTRATADA**, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.2. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 20% (vinte por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.3. **Multa por inexecução total do contrato:** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.
- 10.2.4. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.
- 10.2.5. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 2% (dois por cento) sobre o preço mensal;
- 10.3. A **CONTRATANTE**, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, não superior a R\$ 50,00 (cinquenta reais), em advertência, uma única vez a cada 6 (seis) meses, a contar da data da conversão da aplicação da penalidade.
- 10.4. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.
- 10.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 10.5.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.
- 10.5.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

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

10.5.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CONTRATANTE**.

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

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

10.7.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de R\$ 382.537,68 (trezentos e oitenta e dois mil quinhentos e trinta e sete reais e sessenta e oito centavos) correspondente ao importe de 5% (cinco inteiros por cento) do valor total do contrato, nos termos do artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 76/2019.

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

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

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

11.3. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da **CONTRATADA**, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do



Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 12.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
CONTRATANTE: adm.comercial@telesul.com.br
CONTRATADA: rcloscher@prefeitura.sp.gov.br
- 12.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 12.4. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 12.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 12.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o Termo de Referência que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**, constante no documento SEI nº 110012428.
- 12.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a o Decreto Municipal n.º 62.100/22, Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.
- 12.8. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou

benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

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

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

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATANTE

REINALDO MARTINS DELGADO
TELESUL TELECOMUNICAÇÕES LTDA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



1. OBJETIVO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de monitoramento de ambiente tecnológico, através de NOC (Network Operations Center) para monitoramento de equipamentos de tecnologia da rede da Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo.

Os equipamentos monitorados serão todos os elementos que possuem porta de rede ethernet conectados à rede do CONTRATANTE e que possuem protocolos de gerenciamento externo baseado na tecnologia SNMP (simple network management protocol) ou que permitam a instalação de agentes de sistema de monitoramento ou que forneçam logs para servidores externos, como por exemplo e não limitados aos mesmos: Servidores, Nobreaks, Switches, roteadores, firewalls, Access Point wifi e PABX.

2. QUANTIDADES A SEREM CONTRADAS

2.1. TABELA

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE TOTAL	QUANTIDADE MÍNIMA	VALOR UNITÁRIO	Valor MENSAL
1	Monitoramento de Firewall	30	14		
2	Monitoramento de Roteadores e SDWAN	4.000	2.200		
3	Monitoramento de switches	12.000	6.000		
4	Monitoramento de pontos de acesso wifi	4.000	2.000		
5	Monitoramento de Servidores	300	100		
6	Monitoramento de Storages	20	0		
7	Monitoramento de No-Breaks	300	100		
8	Monitoramento de PABX	5.000	1.200		
VALOR MENSAL TOTAL					



2.2. MEDIÇÃO DO CONTRATO

- 2.2.1. A CONTRATADA será remunerada por equipamento monitorado dentro do mês corrente.
- 2.2.2. O contrato será ter a vigência contratual por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, por prazo idêntico à vigência inicial.

2.3. MONITORAMENTO DOS ELEMENTOS

- 2.3.1. A CONTRATADA fará o monitoramento dos elementos indicados pelo CONTRATANTE e será responsável por usar as MIBs e logs para gerar os alarmes e níveis de cada elemento de rede.
- 2.3.2. Um item monitorado é um elemento de conectado à rede da SMS com capacidade de prover TRAPS e alarmes através do protocolo SNMP e log de informações.
- 2.3.3. Os elementos de rede podem ser e não limitados a:
 - 2.3.3.1. Firewall;
 - 2.3.3.2. Roteadores /SDWAN;
 - 2.3.3.3. Switches;
 - 2.3.3.4. Pontos de acesso de WI-FI
 - 2.3.3.5. Servidores;
 - 2.3.3.6. Máquinas virtuais;
 - 2.3.3.7. Storages;
 - 2.3.3.8. No-breaks;
 - 2.3.3.9. PABX.
- 2.3.4. A plataforma deve suportar no mínimo o monitoramento de 40.000 elementos simultâneos.
- 2.3.5. Abaixo estão os parâmetros mínimos exigidos a serem monitorados nos elementos de rede limitados pela capacidade do elemento de rede:
 - 2.3.5.1. Firewall:
 - 2.3.5.1.1. Links UP / DOWN;
 - 2.3.5.1.2. CPU;
 - 2.3.5.1.3. Memória;
 - 2.3.5.1.4. Disco;
 - 2.3.5.1.5. Redundância;
 - 2.3.5.1.6. Estado das interfaces;
 - 2.3.5.1.7. Ataques;
 - 2.3.5.1.8. Taxa de erro;
 - 2.3.5.1.9. Volume de tráfego;
 - 2.3.5.1.10. Temperatura;
 - 2.3.5.2. Roteadores / SD WAN:
 - 2.3.5.2.1. CPU;
 - 2.3.5.2.2. Memória;
 - 2.3.5.2.3. Disco;
 - 2.3.5.2.4. Configuração da interface;



- 2.3.5.2.5. Estado das interfaces;
- 2.3.5.2.6. Trafego das portas;
- 2.3.5.2.7. VLANS;
- 2.3.5.2.8. Protocolos;
- 2.3.5.2.9. Temperatura;
- 2.3.5.3. Switches;
 - 2.3.5.3.1. CPU;
 - 2.3.5.3.2. Memória;
 - 2.3.5.3.3. Disco;
 - 2.3.5.3.4. Configuração da interface;
 - 2.3.5.3.5. Estado das interfaces;
 - 2.3.5.3.6. Trafego das portas;
 - 2.3.5.3.7. VLANS;
 - 2.3.5.3.8. Protocolos;
 - 2.3.5.3.9. Temperatura;
- 2.3.5.4. Pontos de acesso de wifi:
 - 2.3.5.4.1. Sinal por frequências;
 - 2.3.5.4.2. Frequências ativas;
 - 2.3.5.4.3. Taxa de erro por frequência;
 - 2.3.5.4.4. Quantidade de dispositivos conectados;
 - 2.3.5.4.5. Mapa de calor baseado em planta digital
 - 2.3.5.4.6. Relatório de tracking de usuários
 - 2.3.5.4.7. VLANs
 - 2.3.5.4.8. Atividade do portal captivo
 - 2.3.5.4.9. Atividade de autenticações 802.1x ou WPA3-PSK
 - 2.3.5.4.10. Gestão dinâmica de canais e potência dos rádios
 - 2.3.5.4.11. Conexão com servidores externos de autenticação
 - 2.3.5.4.12. Roaming
- 2.3.5.5. Servidores
 - 2.3.5.5.1. CPU;
 - 2.3.5.5.2. Memória;
 - 2.3.5.5.3. Disco;
 - 2.3.5.5.4. Interfaces de rede;
 - 2.3.5.5.5. Temperatura;
- 2.3.5.6. Máquinas virtuais;
 - 2.3.5.6.1. CPU;
 - 2.3.5.6.2. Memória;
 - 2.3.5.6.3. Disco;
 - 2.3.5.6.4. Interfaces de rede;
- 2.3.5.7. Storages:
 - 2.3.5.7.1. CPU;
 - 2.3.5.7.2. Memória;
 - 2.3.5.7.3. Disco;
 - 2.3.5.7.4. Espaço em disco por LUN;
 - 2.3.5.7.5. Tráfego de I/O;
 - 2.3.5.7.6. Estado das controladoras;



- 2.3.5.7.7. Redundância;
- 2.3.5.7.8. Espaço bruto e útil;
- 2.3.5.7.9. Estado do HOT SPARE
- 2.3.5.7.10. Falha de disco e reposição no RAID;
- 2.3.5.7.11. Temperatura;
- 2.3.5.8. No-breaks;
 - 2.3.5.8.1. Carga;
 - 2.3.5.8.2. Entradas;
 - 2.3.5.8.3. Falha de entradas;
 - 2.3.5.8.4. Carga além da capacidade;
 - 2.3.5.8.5. Estado das baterias;
 - 2.3.5.8.6. Temperatura;
- 2.3.5.9. PABX;
 - 2.3.5.9.1. Troncos;
 - 2.3.5.9.2. Ramais ativos;
 - 2.3.5.9.3. Atividades;
 - 2.3.5.9.4. Gateways remotos.

3. SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELO CONTRATANTE

3.1. MONITORAMENTO

- 3.1.1. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento contínuo no regime 7x24 de todos os elementos definidos pela CONTRATANTE.

3.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO

- 3.2.1. A CONTRATADA deve prover sistema de gerenciamento de SNMP com as seguintes características:
- 3.2.1.1. Deve ser um software de monitoramento de rede integrado. Não serão aceitos softwares complementares ou composição de softwares para provimento do monitoramento.
 - 3.2.1.2. A ferramenta deve prover coleta de dados com:
 - 3.2.1.2.1. verificação de disponibilidade e performance;
 - 3.2.1.2.2. suporte para monitoramento SNMP (tanto trapping como polling), IPMI, JMX e VMware;
 - 3.2.1.2.3. verificações customizadas;
 - 3.2.1.2.4. coleta de dados desejados em intervalos customizados;
 - 3.2.1.2.5. executado pelo Server/Proxy e pelos agentes.
 - 3.2.1.3. A ferramenta deve prover definições de limites (threshold) de monitoramentos flexíveis, de modo que se possa definir limites de



problema, acionar gatilhos e referenciar valores do banco de dados de backend.

- 3.2.1.4. A ferramenta deve ter alertas altamente configuráveis com:
 - 3.2.1.4.1. Envio de notificações que podem ser customizadas para o planejamento de escalação, destinatário e tipo de mídia;
 - 3.2.1.4.2. Notificações que podem ser tornadas significantes e úteis usando variáveis de macro;
 - 3.2.1.4.3. Ações automáticas que incluem comandos remotos.
- 3.2.1.5. A ferramenta deve prover gráficos em tempo real com itens monitorados e serem imediatamente lançados em gráfico usando a funcionalidade nativa de criação de gráficos.
- 3.2.1.6. A ferramenta deve ter capacidade de monitoramento de páginas web para poder seguir um caminho de cliques de mouse simulado em um website e verificar as funcionalidades e tempo de resposta do website.
- 3.2.1.7. A ferramenta deve ter opções de visualização extensivas com:
 - 3.2.1.7.1. Habilidade de criar gráficos customizados que podem combinar múltiplos itens em uma única visualização;
 - 3.2.1.7.2. Visualização de mapas de rede;
 - 3.2.1.7.3. Apresentação em uma visão em estilo dashboard;
 - 3.2.1.7.4. Relatórios tabulares;
 - 3.2.1.7.5. Escolha flexíveis de datas e períodos;
 - 3.2.1.7.6. Capacidade de exportação dos gráficos;
 - 3.2.1.7.7. Capacidade de agendamento de relatórios;
 - 3.2.1.7.8. Deve prover mapas com o posicionamento dos elementos monitorados;
 - 3.2.1.7.9. Visualização de alto nível dos recursos monitorados;
 - 3.2.1.7.10. A ferramenta deve armazenar dados históricos em um banco de dados com a capacidade de configurar o armazenamento.
- 3.2.1.8. A ferramenta deve prover interface de configuração facilitada e intuitiva para adicionar dispositivos monitorados como hosts e serem selecionados para monitoramento, uma vez que estejam no banco de dados. A interface deve aplicar modelos aos dispositivos monitorados.
- 3.2.1.9. A ferramenta deve usar de modelos de agrupamento de verificações, esses modelos podem ser replicados para outros modelos.
- 3.2.1.10. A ferramenta deve prover identificação da existência de elementos de rede automaticamente e fazer o autoregistro de agente SNMP; também deve identificar os sistemas de arquivo, interfaces de rede, identificando o elemento (OIDs SNMP).
- 3.2.1.11. A ferramenta deve prover Interface web acessível segura de qualquer lugar que seja possível navegar com o mouse e armazenar as trilhas de auditoria.
- 3.2.1.12. A ferramenta deve prover interface programável (API) para manipulações em massa, integração de softwares de terceiros e outros propósitos.



- 3.2.1.13. A ferramenta deve ter sistema de permissões de acesso com autenticação de usuário segura com capacidade de limitação de que usuários podem visualizar baseado no perfil (RBAC).
- 3.2.1.14. A ferramenta deve prover agentes para estações de trabalho (Daemons) que pouco impacte na performance e que utilize pouca memória.
- 3.2.1.15. A ferramenta deve suportar equipamentos de monitoria remota(IoT), serviços de cloud, contêiners, kubernets e maquinas virtuais.
- 3.2.1.16. A ferramenta deve suportar além dos monitoramentos SNMP, o monitoramento de log e banco de dados para criar avisos e alarmes do sistema.
- 3.2.1.17. A ferramenta deve prover detecção de anomalias e tendencias dos dados e fluxos de informações. Deve também prover análise de causa raiz.
- 3.2.1.18. Deve ter capacidade de alerta de falhas ou ultrapassagem de limites por e-mail, SMS, conexão com outros sistemas através de webhooks ou APIs. Também deve se integrar com Microsoft Teams e Slack.
- 3.2.1.19. Deve ter a capacidade de monitoria de níveis de serviços garantidos (SLA) e gerar alarmes e avisos quando extrapolados.
- 3.2.1.20. Deve ser agnóstico de fabricante e suportar no mínimo as seguintes marcas e não limitadas as mesmas: Cisco, Aruba, HPE, DELL, Huawei, Meraki Microsoft, Juniper, F5, VmWare, IBM, D-Link, MicroKit, Intel, Oracle, Avaya, Alcatel-Lucent, Unify, Slack.
- 3.2.1.21. Deve ter autenticação de acesso segura pelos analistas, com autenticação por multi fator (MFA), integração com Active Directory e SAML.
- 3.2.2. Como parte de serviço de monitoramento deve ser provido sistema de solução de gerenciamento de eventos e informações de segurança (SIEM).
 - 3.2.2.1. O sistema SIEM deve investigar, detectar, analisar e responder as ameaças de segurança que podem comprometer a continuidades dos serviços e suas operações on-line. Essas ameaças incluem a exposição potencial de dados confidenciais, ataques cibernéticos e outros eventos adversos de segurança.
 - 3.2.2.2. A ferramenta de SIEM deve prover detectores que são configurados para identificar uma série de ameaças de segurança cibernética correspondentes a uma base de conhecimento cada vez maior de táticas e técnicas adversárias mantidas pela organização MITRE ATT&CK. Os detectores usam dados de log para avaliar eventos que ocorrem no sistema.
 - 3.2.2.3. A ferramenta SIEM deve usar regras sigma pré-empacotadas e de código aberto como ponto de partida para descrever eventos de log relevantes.
 - 3.2.2.4. A ferramenta SIEM deve gerar descobertas sempre que um detector corresponde a uma regra com um evento de log. As descobertas devem isolar um evento de interesse. Deve prover interface com todas as descobertas encontrada pela plataforma para futura análise.



- 3.2.2.5. Ao definir um detector, o sistema deve prover conjunto de regras para gerarem alertas. Quando um evento dispara um alerta, o sistema deve enviar uma notificação para o sistema de monitoramento. O alerta pode ser acionado quando o detector corresponde a uma ou várias regras.
- 3.2.2.6. Deve prover mecanismo de correlação para comparar descobertas de diferentes tipos de log e traçar correlações entre eles. O mecanismo de correlação deve usar regras de correlação para definir cenários de ameaça envolvendo diferentes tipos de log. O sistema deve ter a capacidade de executar consultas em logs para corresponder às descobertas relevantes dessas diferentes fontes de log. Para descrever as relações entre eventos que ocorrem em diferentes logs, deve ser provido um gráfico de correlação com representação visual dos achados, suas conexões e a proximidade dessas conexões.
- 3.2.2.7. A ferramenta de SIEM deve suportar vários tipos de logs como:
 - 3.2.2.7.1. Eventos de rede ethernet, logs de DNS, acesso a servidor apache, logs do Windows, logs de AD e LDAP, logs de sistemas, logs de google Workspaces, logs do Microsoft Office 365.
- 3.2.2.8. Também deve ser fornecido ferramenta de gestão de chamados integrada com a ferramenta de monitoramento e com a ferramenta de SIEM para gerar chamados técnicos automáticos para cada alarme, falhas ou tentativas de ataque.
- 3.2.2.9. A ferramenta de chamados deve se integrar com outras ferramentas de chamados de terceiros que prestam serviços ao CONTRATANTE. Tanto na abertura do chamado como no seu fechamento e dados essenciais de causa raiz e procedimento adotado.
- 3.2.2.10. A ferramenta de chamados deve prover relatórios do tipo:
- 3.2.2.11. Chamados abertos/fechados atuais, por data, por tipo de equipamento, por responsável/contratado;
- 3.2.2.12. Chamados abertos por prioridades atuais;
- 3.2.2.13. Chamados dentro do nível contratado e fora do contratado atuais e por data, por tipo de equipamento, por responsável/contratado;
- 3.2.2.14. Quantidades de chamados abertos e fechados por data;
- 3.2.2.15. Gráfico de tendências de chamados.
- 3.2.2.16. A ferramenta de chamados deve ter estrutura de níveis de serviços contratados para monitoramento das equipes de campo e de suporte, e se os mesmos estão atingindo os níveis garantidos em contrato.
- 3.2.2.17. Todas as ferramentas devem ser instaladas em alta disponibilidade e devem ser provisionadas em datacenter com no mínimo certificação Tier 3 e ISO 27.000.
- 3.2.2.18. As ferramentas devem ser conectadas com a rede da CONTRATANTE através de links LAN-TO-LAN ou MPLS, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE. Os links serão fornecidos pelo CONTRATANTE, sendo que será necessário o fornecimento de 2 links entre datacenter da CONTRATADA e rede da CONTRATANTE.

- 3.2.2.19. Todas as ferramentas contratadas devem disponibilizar acesso a extração e criação de relatórios customizados para os funcionários da CONTRATANTE. Devem ser providos 5 acessos nomeados, indicados pelo CONTRATANTE.
- 3.2.2.20. Todas as ferramentas devem ser uso exclusivo do CONTRATANTE vedando-se assim compartilhamento de BASES e sistemas com outros clientes.
- 3.2.2.21. Deve ser disponibilizado bot via webchat para abertura dos chamados, através de acesso identificado, integrado com a ferramenta de abertura de tickets. O bot também será responsável por prover status dos tickets abertos.
- 3.2.2.22. A CONTRATADA deverá fornecer atendimento telefônico no regime 7X24, através de número gratuito (0800).

4. OPERAÇÃO DE MONITORAMENTO

- 4.1. Deve ser provido equipe de monitoramento das ferramentas definidas desse contrato no regime 7x24 em todos os dias do ano, incluindo feriados.
- 4.2. O(s) gestor(es) deve(m) coordenar o time de monitoramento com as melhores práticas de mercado e devem ser(em) certificado(s) em ITIL v4. Para comprovação deve ser apresentado pelo menos um certificado de ITIL v4 do gestor, com cópia da carteira de trabalho comprovando o vínculo empregatício com a CONTRATADA. Não serão aceitos certificados de terceiros ou contratados como comprovação do vínculo.
- 4.3. A rede de dados é elemento primordial para garantia da continuidade dos serviços prestados pela CONTRATANTE, afim de garantir a qualidade na prestação dos serviços, a CONTRADA deverá comprovar que possui no seu quadro de funcionários, profissionais devidamente certificados em HPE ACMP, HPE ACSP, HPE ACCP e HPE ACDX.
- 4.4. Serão de responsabilidade da CONTRATADA as seguintes atividades:
 - 4.4.1. Monitoria da ferramenta de SNMP;
 - 4.4.2. Análise dos alertas e descobertas da ferramenta de SIEM;
 - 4.4.3. Acompanhamento dos níveis de serviços contratados com terceiros;
 - 4.4.4. Escalonamento em caso de extrapolação dos níveis de serviços contratados;
 - 4.4.5. Acompanhamento dos chamados críticos e seu escalonamento junto ao prestador da CONTRATANTE;
 - 4.4.6. Analisar o tráfego dos dispositivos de rede no nível de interface;
 - 4.4.7. Analisar o tráfego, a utilização, o desempenho, a disponibilidade, o tempo de resposta de todos os elementos da rede;

- 4.4.8. Possuir mecanismos de procura de dispositivos por nome, IP e status de funcionamento;
- 4.4.9. Disponibilizar visões como mecanismo primário de exibição dos itens sob forma de tabelas e mapas, demonstrando as conexões dos dispositivos de rede;
- 4.4.10. Permitir a representação gráfica dinâmica (geração em tempo real) das conexões a nível 2 e nível 3 da camada OSI de um determinado dispositivo com um número específico de saltos (“hops”);
- 4.4.11. Possibilitar a coleta de informações sobre inventário da rede e relacionamento entre os dispositivos (assim como sub-redes e VLANs), bem como a representação gráfica desta conectividade;
- 4.4.12. Permitir a configuração de redirecionamento de traps SNMP (SNMP trap forwarding);
- 4.4.13. Coletar informações de indicadores de VoIP obtidos através de coletas do PABXs;
- 4.4.14. Coletar informações de indicadores de qualidade de VoIP, tais como: latência, jitter, perdas de pacotes;
- 4.4.15. Monitorar todo o tráfego IP que passar pela interface de rede de um equipamento de escuta na qual se encontra espelhado pela rede com a tecnologia de espelhamento de porta de switch;
- 4.4.16. Mostrar em tempo real o tráfego de rede organizando de uma maneira gráfica e de fácil leitura quem são os equipamentos que estão gerando maior tráfego devendo ser capaz de fazer o “drill-down” (click para outra parte da aplicação) para obter mais detalhes sobre aquele tráfego específico, detalhando origem, destino, protocolo, quantidade de pacotes, portas;
- 4.4.17. Após as devidas identificações, deverá ser capaz de gerar relatórios online por áreas e departamentos da empresa. Exemplo: 90% do tráfego na rede WAN está partindo do departamento Financeiro da empresa, 5% do Marketing, 3% do RH;
- 4.4.18. Controle de acesso através de usuário e senha;
- 4.4.19. Restrição de acesso aos usuários quanto às permissões de alterações na configuração da plataforma de gerência;
- 4.4.20. Restrição de acesso aos usuários quanto ao conteúdo dos dispositivos na topologia da rede;
- 4.4.21. Deverá prover as seguintes visualizações:
 - 4.4.21.1. Visão topológica (redes e subredes) representando graficamente os dispositivos, suas interfaces e os circuitos de comunicação que os interconecta;
 - 4.4.21.2. Visão por localidade geográfica;
 - 4.4.21.3. Visão pela estrutura organizacional;
 - 4.4.21.4. Apresentar os eventos de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);



- 4.4.22. Apresentar os alarmes de toda a topologia, bem como os eventos particulares a cada objeto representado na topologia (roteadores, switches, interfaces);
- 4.4.23. Possuir visões de desempenho dos dispositivos, tanto geral (todo o equipamento), como por porta específica;
- 4.4.24. Fornecer informações sobre interrupções ou inoperâncias por meio de cores e/ou formato de ícones, informando se os elementos estão ou não ativos, e se os parâmetros estão ou não dentro dos limites preestabelecidos;
- 4.4.25. Monitoramento proativo de incidentes no hardware (componentes físicos) dos servidores em tempo real;
- 4.4.26. Monitoramento proativo da performance dos servidores, através de medição e comparação com os indicadores de performance estabelecidos (thresholds);
- 4.4.27. Revisão periódica dos relatórios de indicadores de performance, análise dos resultados e tendências em conjunto com o CONTRATANTE;
- 4.4.28. Monitoramento da carga atual do servidor e fornecimento de informações para a determinação de requerimentos futuros de capacidade;
- 4.4.29. Notificação de qualquer alteração física ou lógica no servidor para assegurar os níveis de performance definidos.
- 4.4.30. Identificar tendências e fatores que possam vir a afetar ou degradar a performance do servidor;
- 4.4.31. Integração via protocolo Microsoft Active Directory, LDAP e LDAPS;
- 4.4.32. gerenciamento de alarmes e eventos recebidos dos equipamentos;
- 4.4.33. Visualização da topologia, incidentes e acompanhamento do SLA on-line via Web;
- 4.4.34. Realizar o as built dos entregáveis.

5. SISTEMAS LEGADOS DO CONTRATANTE

- 5.1. O CONTRATANTE possui alguns sistemas legados de monitoramento de níveis de serviços baseado em WEB.
- 5.2. Será de responsabilidade do CONTRATADO, a monitoria desses sistemas e seus escalonamentos.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

- 6.1.1. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários para a efetiva prestação dos serviços.
- 6.1.2. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, após o cumprimento das obrigações e formalidades legais, conforme previsto neste Termo de Referência e na legislação vigente.
- 6.1.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, em acordo com as cláusulas contratuais e os termos deste Termo de Referência.
- 6.1.4. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no decorrer da implementação da solução e durante toda a vigência contratual.
- 6.1.5. Prestar todas as informações e esclarecimentos relativos aos detalhes desta contratação que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 6.1.6. Nomear a CONTRATADA como preposto juntos aos prestadores de serviço contratados pelo CONTRATANTE;
- 6.1.7. Acesso aos elementos de rede;
- 6.1.8. Fornecer acesso aos sistemas de monitoramento para realizar testes nos equipamentos consultados (Ex.: Ping, TELNET, Traceroute);
- 6.1.9. Intermediar com os prestadores contratados, a integração do sistema de monitoria com os elementos a serem gerenciados e para integração dos sistemas de chamados da CONTRATADA com os sistemas de chamado dos parceiros;
- 6.1.10. Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários para a efetiva prestação dos serviços;
- 6.1.11. Exercer o acompanhamento e a fiscalização de todos os serviços prestados pela CONTRATADA durante toda a vigência contratual, reportando as falhas detectadas, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 6.1.12. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências.

6.2. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 6.2.1. Monitorar os sistemas legados do CONTRATADO;
- 6.2.2. Escalar os chamados abertos nos terceiros após ultrapassar os níveis contratados;
- 6.2.3. A CONTRATADA deve prover pessoa de contato único para ser o ponto de contato entre a CONTRATADA e CONTRATANTE. A CONTRATANTE indicará preposto para acompanhamento desse contrato.



- 6.2.4. Prover quinzenalmente relatórios de acompanhamento de chamados e tentativas de invasão em reunião presencial em local definido pelo CONTRATANTE.
- 6.2.5. Realizar a abertura de chamado junto às empresas contratadas pela CONTRATANTE em caso de indisponibilidade e/ou degradação do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, integrando as equipes necessárias pelo atendimento.
- 6.2.6. Apresentar relatórios gerais oriundos dos sistemas que compõem a solução em qualquer tempo e sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 6.2.7. Fornecer relatórios dos chamados e atingimento de níveis de serviços contratados dos outros fornecedores conectados a plataforma de chamados;
- 6.2.8. Exercer a prestação dos serviços em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas neste Termo de Referência;
- 6.2.9. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante a vigência contratual, informando a CONTRATANTE a ocorrência de qualquer alteração nas referidas condições, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade.
- 6.2.10. Sujeitar-se-á a ampla e irrestrita fiscalização, acatar as orientações do CONTRATANTE, prestando os esclarecimentos sobre o objeto contratado e sobre o atendimento das reclamações formuladas.
- 6.2.11. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações oriundas da contratação, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.
- 6.2.12. A execução dos trabalhos deve ser acordada previamente com a CONTRATANTE.
- 6.2.13. Instruir seus profissionais quanto às recomendações definidas pelas melhores práticas, normas e legislação, bem como a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas por este Termo de Referência, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 6.2.14. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da vigência contratual.
- 6.2.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 6.2.16. Preservar as informações do órgão, não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.
- 6.2.17. Prestar informações referentes à renovação de contrato, quando solicitado pelo CONTRATANTE, dentro do prazo estipulado pela CONTRATANTE, a fim de garantir tempo hábil para os procedimentos internos.



7. NÍVEIS DE SERVIÇO DO CONTRATO

7.1. Segue abaixo tabela de níveis de serviços a serem atingidos e suas penalidades.

Indicador		
Atuação na identificação de alertas / alarmes gerados pelos sistemas de monitoramento existentes		
Item	Descrição	
Objetivo	Garantir que todos os incidentes alarmados pelos sistemas de monitoramentos sejam tratados em até 15 minutos após a ocorrência e seu encaminhamento ou resolução do alarme.	
Meta aceitável	99% dos alertas gerados pelos sistemas de monitoramento devem ser identificados, analisados e formalmente encaminhados as equipes de Operação, Monitoramento e terceiros.	
Ambiente	Todos os ambientes.	
Instrumento de Medição	Através da ferramenta de Monitoramento.	
Acompanhamento	Relatórios Semanais e Mensais do Sistema.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de cálculo	Total de eventos de tratados em 15 minutos dividido pelo total de eventos.	
Início da Vigência	Até 60 dias após a assinatura do contrato.	
Faixas de ajuste no pagamento	MEDIÇÃO	FATOR
	Até 96%	0,85
	Entre 96,1 e 97%	0,87
	Entre 97,1 e 98%	0,89
	Entre 98,1 e 99%	0,90
	99% ou mais	1,00
Sanções	Reincidência por 3 meses consecutivos abaixo do "FATOR 0,89" – rescisão contratual.	

8. PRAZO DE EXECUÇÃO

- 8.1. O prazo para a execução dos serviços é de **12 (doze)** meses, após a assinatura do Termo de Contrato.

9. CONDIÇÕES E FORMA DE PAGAMENTO

- 9.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura, devidamente acompanhadas dos “atestes de conformidade” emitidos pelas Unidades, das certidões comprobatórias de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária bem como da documentação exigida pela lei 14.133/21;
- 9.2. Os valores apurados serão apresentados a SMS, na figura do(s) Gestor(es) do Contrato, e demais relatórios expedidos, a partir do 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços e serão aprovados, total ou parcialmente, até 10 (dez) dias úteis do protocolo da referida nota e demais documentos indicados;
- 9.3. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente a liquidação de qualquer obrigação financeira que eventualmente lhe tenha sido imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência.
- 9.4. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
- 9.5. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 9.6. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a Contratada terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 9.7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
- 9.8. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.
- 9.9. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.
- 9.10. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

10. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 10.1. Após a adjudicação do objeto do certame e até a data da contratação, deverá ser prestada garantia para contratar, antes da lavratura do termo contratual, no valor de 5% (cinco inteiros por cento) do valor total do contrato, que será prestada mediante depósito no Tesouro Municipal, com memorando a ser retirado na unidade contratante para este fim.
- 10.2. A garantia será prestada nas modalidades previstas no artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21.
- 10.3. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a contratada será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.
- 10.4. O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade.
- 10.5. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 - PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.
- 10.6. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da Contratada, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 - PGM.
- 10.7. A garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas abaixo.
- 10.8. Seguro Garantia
- 10.9. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 15.1 do Edital. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, a licitante vencedora poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados no item 15.1 do Edital.
- 10.10.
- 10.11. Fiança bancária
- 10.12. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 10.13. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente;
- 10.14. Nos casos de contratos que importem na entrega de bens pela Administração, dos quais a CONTRATADA ficará depositário, ao valor da garantia deverá ser acrescido o valor desses bens;
- 10.15.
- 10.16. 6.7.3 Cobertura
- 10.17. A garantia de execução assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 10.18.
- 10.19. Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;
- 10.20. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do objeto do contrato;



- 10.21. Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela contratante à contratada;
- 10.22. Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- 10.23. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:
- 10.24. 6.7.4 Caso fortuito ou força maior;
- 10.25. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à CONTRATANTE;
- 10.26. 6.7.5 Validade da Garantia;
- 10.27. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período mínimo de três meses após o término da vigência contratual. A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela CONTRATANTE após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia;
- 10.28. 6.7.6 Readequação;
- 10.29. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação dos prazos de execução, a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente para o pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE para fazê-lo;
- 10.30. 6.7.7 Extinção
- 10.31. Decorrido o prazo de validade da garantia, e desde que constatado o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais, esta será considerada extinta com a devolução da apólice, da carta-fiança ou com a autorização concedida pela CONTRATANTE para que a CONTRATADA realize o levantamento do depósito em dinheiro.

11. PENALIDADES

- 11.1. São aplicáveis as sanções e procedimentos previstos no Título IV, Capítulo I da Lei Federal nº 14.133/21 e Seção XI do Decreto Municipal nº 62.100/21.
- 11.2. As penalidades só deixarão de ser aplicadas nas seguintes hipóteses:
- 11.3. a) comprovação, anexada aos autos, da ocorrência de força maior impeditiva do cumprimento da obrigação; e/ou,
- 11.4. b) manifestação da unidade requisitante, informando que o ocorrido derivou de fatos imputáveis exclusivamente à Administração.
- 11.5. As penalidades poderão ainda ser aplicadas em outras hipóteses, nos termos da Lei, garantido o direito prévio de citação e da ampla defesa, sendo que com relação a multas serão aplicadas como segue:
- 11.6. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do ajuste, por inexecução total do objeto.
- 11.7. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inexecutada, por inexecução parcial do ajuste.
- 11.8. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do ajuste, por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previstas nas demais disposições desta cláusula.
- 11.9. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, por rescisão do ajuste decorrente de culpa da Contratada.



- 11.10. As sanções são independentes e a aplicação de uma não exclui a das outras, quando cabíveis.
- 11.11. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

12. Qualificação Técnica.

Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do menor VALOR GLOBAL ANUAL, observados os requisitos, as especificações técnicas e os parâmetros definidos neste edital e em seus anexos quanto ao objeto.

Atestado de Capacidade Técnica, passado em papel timbrado, por entidade pública ou privada, que comprove a **“prestação de serviços de monitoramento de ambiente tecnológico, através de NOC (Network Operations Center) para monitoramento de equipamentos de tecnologia”**, devidamente datado, assinado e com a identificação do atestante. Entende-se por pertinente e compatível o atestado que comprove capacidade de execução mínima de 40% (quarenta por cento) do total, ou mais do objeto ora requisitado contendo os seguintes itens:

Descrição dos itens.

- a) Quantidades fornecidas.
- b) Identificação da pessoa jurídica emitente bem como nome e cargo do signatário, além dos meios de contato (telefone, e-mail, etc.) que possibilitem ao Pregoeiro realizar diligência com brevidade, para o esclarecimento de dúvidas relativas às informações prestadas.

A proposta comercial deverá conter:

- a) Marca e modelo dos equipamentos ofertados;
- Caso seja necessário o acréscimo de acessórios para compor a entrega, deverão também ser informados;

A CONTRADA deverá apresentar comprovante oficial, emitido pela HPE Aruba, que possui no seu quadro de funcionários, profissionais devidamente certificados em HPE ACMP, HPE ACSP, HPE ACCP e HPE ACDX.

13. DA ENTREGA E RECEBIMENTO

A SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO deverá realizar recebimento provisório e definitivo dos objetos contratados. O recebimento será:

provisório: no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida à empresa, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado;

parcial: relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela;

definitivo: relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes.

Se não previsto de forma diferente, os recebimentos devem ocorrer conforme planejamento.

implantação serão executadas, monitoradas e controladas garantindo que o serviço seja entregue com qualidade e dentro do prazo programado.

Para essa atividade, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de projeto das atividades relacionadas à implantação, contemplando:

As descrições das ferramentas e técnicas que serão utilizadas em cada unidade

Cronogramas e prazos para execução.

Gestão de mudanças.

Gestão de riscos e comunicação.

Instalação

Os procedimentos de instalação serão executados pela CONTRATADA em conformidade com o estabelecido na atividade de planejamento, através das reuniões de KICK OFF

O agente de fiscalização técnica do contrato é responsável pelos recebimentos, respeitando-se os prazos do item acima.

Acaso o agente de fiscalização técnica ou administrativa verifique o descumprimento de obrigações por parte do Contratado, deve comunicar o preposto deste, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção.

O tempo para a correção referido no item acima deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

Realizada a correção pelo Contratado, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos no item dos prazos de recebimento de bens/serviços ou os pactuados em contrato, que podem, no entanto, ser reduzidos pela metade.

TERMO_DE_CONTRATO_N___104 _2024___TELESUL_PDF



Use o QR Code ao lado, clique [aqui](#) ou copie e cole o link abaixo para verificar a validade das assinaturas deste documento:
https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=4aa1f74b9036942a6007084cbf5bc0f4bdb441253e9375a0dd0d8268d115e4c59edca6a25b6a723f0296f93c78d8b01bd203e84bdea0e17f5cf64d5fc41385f1595831e89df3

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

Assinaturas

Reinaldo Martins Delgado

rdelgado@makeone.com.br

CPF: 066.623.338-16

IP: 189.40.72.144

Assinou como signatario em:

16/09/2024 18:13:02

Assinatura

Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinete.saude@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 760.895.848-00

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

17/09/2024 09:40:08

Assinatura

Marcelo T. Gregório

mtgregorio@prefeitura.sp.gov.br

IP: 186.220.197.236

Assinou como signatario em:

17/09/2024 10:16:03

Assinatura

Roberta Cristina Loscher

rcloscher@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 408.578.108-12

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

17/09/2024 12:10:50

Assinatura