



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

- 1.1.** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do sistema de telefonia corporativa PABX Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise e seus acessórios e componentes associados, incluindo suporte técnico remoto e presencial, atualizações de software da central e sistemas de bilhetagem, monitoramento do desempenho e assistência técnica integral.
- 1.2.** Trata-se de serviço comum, de caráter continuado, sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra, a ser executado por equipe própria da CONTRATADA, dimensionada e gerida por esta, de forma a atender, por demanda, aos níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.
- 1.3.** A solução contratada deverá assegurar o pleno funcionamento da infraestrutura de comunicação de voz da São Paulo Urbanismo (SP-Urbanismo), garantindo a continuidade operacional, a segurança das comunicações e a disponibilidade dos serviços essenciais.

### 2. JUSTIFICATIVA

Conforme documento [146370344](#).

### 3. LOCAL DE EXECUÇÃO

- 3.1.** Os serviços deverão ser executados na central de telefonia da SP-Urbanismo, localizada na Rua Líbero Badaró, 504 – 17º andar – Centro – São Paulo/SP – e em outros andares onde existam equipamentos vinculados ao sistema de telefonia corporativa.



**3.2.** Quando aplicável, o suporte também poderá ocorrer de forma remota, mediante acesso seguro aos sistemas, conforme autorização da Contratante.

#### **4. DESCRIÇÃO TÉCNICA DO OBJETO**

**4.1.** O objeto desta contratação compreende a prestação de serviços de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura de telefonia corporativa, contemplando os seguintes sistemas e equipamentos:

- Central Telefônica Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise, com configuração estimada:
  - 3 troncos SIP.
  - 32 troncos analógicos.
  - 240 ramais analógicos.
  - 300 ramais IP, utilizando aparelhos Alcatel IP Touch, sendo 238 do modelo 4018, 32 do modelo 4028, 29 do modelo 4068 para uso geral e 1 aparelho modelo 4068 destinado à posição de telefonista.
  - 1 sistema de tarifação Sumus e-Billing, com 540 identificadores.
  - Sistema de energia alternativo com autonomia mínima de 6 horas.
  - 8 interfaces celulares.
  - 1 terminal de gerenciamento.
  - 1 modem para manutenção remota.
  - Conjunto de baterias e retificados de 20A.

**4.2.** A empresa contratada deverá prestar assistência técnica integral, abrangendo as seguintes atividades:

**4.2.1.** Execução de manutenção preventiva mensal (remota e/ou presencial), incluindo inspeções de rotina, backups de segurança, testes de conectividade, limpeza e atualização de firmware.



**4.2.2.** Ajustes de programação da Unidade de Resposta Audível (URA), incluindo alterações de mensagens gravadas, menus, fluxos de atendimento, horários de funcionamento e roteamento de chamadas , a serem executados mediante solicitação da CONTRATANTE.

**4.2.3.** Realização de manutenção corretiva da central telefônica, envolvendo a substituição de módulos, placas, baterias e demais componentes defeituosos, cujos custos correrão por conta da SP-Urbanismo, mediante prévia aprovação desta.

**4.2.4.** A manutenção corretiva dos terminais telefônicos Alcatel IP Touch modelos 4018, 4028 e 4068 está incluída no valor contratual, compreendendo até 5 (cinco) aparelhos distintos por mês, independentemente da quantidade de solicitações de reparo realizadas. Ultrapassado esse limite, a CONTRATADA permanecerá obrigada a assegurar a disponibilidade dos ramais IP, por meio de remanejamento de aparelhos, fornecimento de equipamentos reserva ou solução operacional equivalente, podendo, entretanto, faturar à CONTRATANTE, como **Serviços Eventuais e Adicionais**, apenas a manutenção corretiva física dos aparelhos excedentes, mediante autorização prévia desta. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) definido na Tabela (5.12) aplica-se a todos os ramais IP, independentemente de o aparelho estar dentro da franquia ou classificado como serviço adicional.

§ 1º. A franquia mensal de que trata este item refere-se exclusivamente ao limite quantitativo de aparelhos IP cuja manutenção corretiva física está incluída no valor mensal do contrato, não constituindo limitação à obrigação da CONTRATADA de manter a solução de telefonia IP em pleno funcionamento e de cumprir integralmente os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

**4.2.5.** Atualização, suporte técnico e reconfiguração do software de tarifação Sumus e-Billing, ou versão equivalente atualizada do sistema Servidor for Web, incluindo, quando necessário, a reinstalação ou migração do sistema para outro servidor indicado pelo CONTRATANTE, podendo a CONTRATADA, às suas



expensas, recorrer a terceiros autorizados ou ao fabricante para a plena execução destes serviços, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

- 4.2.6.** Atendimento remoto por telefone, e-mail ou sistema de chamados durante o horário comercial (das 8h às 18h), de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.
- 4.2.7.** Atendimento emergencial presencial, conforme prazos de resposta e solução definidos na Tabela de SLA deste Termo.

## 5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

**5.1.** Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados pela CONTRATADA em horário comercial, das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais. A CONTRATADA deverá garantir equipe técnica devidamente habilitada, bem como recursos operacionais suficientes para o cumprimento dos prazos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo, cabendo-lhe organizar, às suas expensas, a disponibilidade de equipe técnica habilitada e recursos operacionais necessários ao atendimento dos prazos e níveis de serviço, sem obrigação de manter profissionais em presença física contínua nas instalações da CONTRATANTE.

§ 1º. Chamados registrados fora do horário comercial serão considerados, para fins de contagem de prazos de atendimento e solução, a partir das 8h do primeiro dia útil subsequente, ressalvados os casos de atendimento extraordinário previstos no § 2º desta cláusula.

§ 2º. Em situações emergenciais que comprometam gravemente a operação, assim caracterizadas na Matriz de Riscos (ANEXO II) ou em ato formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser acionada para atendimento extraordinário, remoto ou presencial, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de canal previamente definido, sem ônus adicional à CONTRATANTE, até o limite de 10 (dez) horas extraordinárias de atendimento por mês de competência. Nesses casos, a



CONTRATADA e a CONTRATANTE definirão de comum acordo a data e o horário de início do atendimento, que poderá ocorrer de forma imediata ou em data futura, observado, sempre que possível, o menor prazo técnica e operacionalmente exequível.

§ 3º. Ultrapassado o limite previsto no parágrafo anterior, os atendimentos extraordinários que não decorrem de falha imputável à CONTRATADA poderão ser remunerados como serviços adicionais, mediante prévia autorização da CONTRATANTE, ou, quando configurada álea extraordinária nos termos da legislação aplicável e da Matriz de Riscos, poderão fundamentar pedido de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§ 4º. O atendimento extraordinário não afasta nem substitui os prazos e níveis de serviço previstos para o horário comercial, devendo ser acionado apenas em hipóteses excepcionais, vedado o seu uso habitual como forma de atendimento rotineiro.

§ 5º. Em razão das características operacionais da SP-Urbanismo, consideram-se criticidades distintas para fins de SLA: (i) criticidade alta, aplicável a indisponibilidades que afetem integralmente a central PABX ou o sistema de tarifação; e (ii) criticidade média ou baixa, aplicável a falhas pontuais de ramais, terminais ou funcionalidades acessórias, conforme classificação do chamado definida no item 5.6.

**5.2.** Compete à CONTRATADA assegurar o pleno funcionamento dos equipamentos e sistemas listados no item 4.1 durante toda a vigência contratual, sem ônus adicional à CONTRATANTE, ressalvados: (i) o fornecimento de peças da central telefônica, nos termos do item 4.2.3; e (ii) a manutenção corretiva física de terminais IP que exceder a franquia mensal prevista no item 4.2.4, que poderá ser remunerada como Serviço Eventual e Adicional, sem prejuízo da obrigação de manter a disponibilidade dos ramais IP por meio de remanejamento, equipamentos de reserva ou solução equivalente.

Incluem-se no escopo:

**5.2.1.** Manutenção preventiva e corretiva.



- 5.2.2.** Fornecimento e substituição de peças, componentes e demais partes para pleno funcionamento da central telefônica nos termos do item 4.2.3.
- 5.2.3.** Atualizações, parametrizações e ajustes nas configurações do sistema de tarifação.
- 5.2.4.** Execução de manutenção corretiva em conjunto com o fabricante do sistema de tarifação, quando aplicável.
- 5.2.5.** Programação da Unidade de Resposta Audível (URA).
- 5.3.** A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, controle e cumprimento integral dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) definidos neste Termo. O descumprimento dos prazos e metas estabelecidos será considerado **falta grave**, sujeitando a CONTRATADA às penalidades contratuais cabíveis.
- 5.4.** A **contagem dos prazos** definidos neste SLA terá início **na data e horário do registro do chamado** pela CONTRATANTE, em sistema ou canal oficial de atendimento da CONTRATADA.
- 5.5.** A CONTRATADA deverá apurar mensalmente os tempos de indisponibilidade e os registros de não conformidade relacionados ao SLA, considerando o período entre o primeiro e o último dia de cada mês. Eventuais valores decorrentes do não atendimento aos níveis de serviço deverão ser automaticamente abatidos da fatura mensal, a qual deverá ser encaminhada à CONTRATANTE já ajustada, acompanhada de relatório detalhado de apuração.
- 5.6.** Os chamados abertos pela CONTRATANTE serão classificados conforme as seguintes categorias, observando-se os prazos de atendimento e solução definidos na Tabela de SLA:
- Solicitação de Serviço:** alterações de configuração, remanejamento de equipamentos, melhorias e demais intervenções que não caracterizem incidente, problema ou dúvida.
  - Incidente:** ocorrência pontual de falha ou anomalia que comprometa parcial ou totalmente o funcionamento da central telefônica ou do sistema de tarifação, sem caracterizar reincidência.



- c) **Problema:** reincidência de um mesmo incidente em até 30 (trinta) dias após a sua solução.
- d) **Dúvida:** solicitação de esclarecimento sobre aspectos técnicos ou operacionais da solução.
- e) **Indisponibilidade do sistema de tarifação:** interrupção total ou falha de bilhetagem, contabilizada em horas a partir da identificação do evento.
- f) **Reparo de aparelhos IP:** ocorrência relacionada a falha em aparelho telefônico IP, que exija seu reparo ou substituição por modelo equivalente.

5.7. Considera-se **Tempo de Atendimento** o intervalo entre o registro do chamado e o início efetivo do atendimento (presencial ou remoto).

5.8. A **Solução do Problema** corresponde à adoção das medidas corretivas necessárias para restabelecer a operação integral do equipamento ou sistema. Caso o reparo definitivo não seja possível dentro do prazo previsto ou haja inviabilidade técnica, a CONTRATADA deverá restabelecer solução operacional paliativa, em até 4 (quatro) horas úteis para eventos de criticidade alta e em até 8 (oito) horas úteis para eventos de criticidade média ou baixa, mediante substituição temporária por equipamento de capacidade igual ou superior ou por rota alternativa.

5.9. O **Indicador de Indisponibilidade** será calculado pela razão entre as horas mensais de inoperância de determinado equipamento e o total de horas úteis do mês, considerando apenas o período das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira. Para fins de referência, adota-se como base média 220 horas mensais (10 horas diárias × 22 dias úteis), podendo esse valor ser ajustado conforme o número efetivo de dias úteis em cada mês. A comprovação das indisponibilidades será feita por meio dos registros de chamados técnicos abertos e encerrados em sistema oficial da CONTRATADA.

5.10. Com base no Indicador de Indisponibilidade de que trata o item 5.9, a glosa mensal por indisponibilidade de cada equipamento ou sistema será apurada conforme a fórmula:

$$G = \frac{H_{ind}}{H_{tot}} \times V_{ref}$$



Em que:

- a)  $H_{ind}$  = total de horas úteis de indisponibilidade no mês de competência, apuradas a partir dos registros de chamados.
- b)  $H_{tot}$  = total de horas úteis consideradas para o mês, nos termos do item 5.9.
- c)  $V_{ref}$  = parcela do valor mensal do contrato atribuída ao equipamento ou sistema considerado, conforme critério de rateio definido pela CONTRATANTE.

**5.11.** As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis de serviço serão calculadas mês a mês, de forma segregada por tipo de ocorrência (atraso de atendimento/solução, indisponibilidade de sistema, extração de prazo para reparo de aparelhos etc.), e consolidadas em demonstrativo específico que integrará a medição mensal de que trata o item 8.

§ 1º. As glosas previstas neste item têm natureza de abatimento proporcional ao serviço não prestado, não se confundindo com as multas de que tratam o item 5.12 e o Capítulo 12 (sanções).

§ 2º. Sobre um mesmo fato gerador poderão incidir, de forma cumulativa, glosa e multa contratual, desde que observado o limite máximo global de 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura, por mês de competência.

**5.12.** O não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste SLA implicará glosa proporcional na fatura mensal, calculada na forma dos itens 5.10 e 5.11, e, quando caracterizada infração contratual, aplicação de multas contratuais, observado o limite máximo global de 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura, por mês de competência, sem prejuízo de outras sanções administrativas ou legais cabíveis. Os prazos, percentuais e penalidades aplicáveis constam na Tabela de SLA a seguir:



<b>Tipo de Chamado</b>	<b>Tempo de Atendimento (remoto ou presencial)<sup>1</sup></b>	<b>Solução do Problema</b>	<b>Penalidade</b>
Solicitação de Serviço (alterações, ajustes, remanejamento e melhorias). Criticidade: Média / baixa.	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 8 (oito) horas úteis	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal global do contrato por hora útil de atraso em relação ao prazo de atendimento ou solução aplicável, limitada, por tipo de chamado, a 10% (dez por cento) do valor mensal global do contrato e, no conjunto de todos os chamados, ao limite global mensal de 20% (vinte por cento) previsto no item 5.12.
Incidente (falha pontual no funcionamento da central). Criticidade: Alta (parada total) / média (parcial)	Criticidade alta: até 2 (duas) horas úteis. Criticidade média: até 4 (quatro) horas úteis.	Criticidade alta: até 4 (quatro) horas úteis. Criticidade média: até 8 (oito) horas úteis.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal global do contrato por hora útil de atraso em relação ao prazo de atendimento ou solução aplicável, limitada, por tipo de chamado, a 10% (dez por cento) do valor mensal global do contrato e, no conjunto de todos os chamados, ao limite global mensal de 20% (vinte por cento) previsto no item 5.12.

<sup>1</sup> Para fins desta Tabela, considera-se Tempo de Atendimento o intervalo entre o registro do chamado e o início efetivo do atendimento remoto ou, quando houver necessidade de deslocamento, a chegada do técnico ao local.

<p><b>Problema</b> (reincidência do mesmo incidente em até 30 dias). <b>Criticidade:</b> Alta (parada total) / média (parcial)</p>	<p>Até 2 (duas) horas úteis</p>	<p>Criticidade alta: até 4 (quatro) horas úteis. Criticidade média: até 8 (oito) horas úteis.</p>	<p>Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal global do contrato por hora útil de atraso em relação ao prazo de atendimento ou solução aplicável, limitada, por tipo de chamado, a 10% (dez por cento) do valor mensal global do contrato e, no conjunto de todos os chamados, ao limite global mensal de 20% (vinte por cento) previsto no item 5.12.</p>
<p><b>Indisponibilidade do Sistema de Tarifação SUMUS</b> (interrupção total de bilhetagem ou falha prolongada no registro de ligações). <b>Criticidade alta.</b></p>	<p>Atendimento imediato (até 1 hora útil após identificação)</p>	<p>Até 4 (quatro) horas úteis para restabelecimento total ou solução paliativa que assegure a continuidade da bilhetagem.</p>	<p>Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal global do contrato por hora útil excedente ao prazo de restabelecimento total previsto, limitada, para este tipo de ocorrência, a 10% (dez por cento) do valor mensal global, respeitado o limite global mensal de 20% (vinte por cento) previsto no item 5.12.</p>
<p><b>Reparo de aparelhos IP.</b> <b>Criticidade média/baixa.</b></p>	<p>Até 2 (dois) dias úteis</p>	<p>Até 15 (quinze) dias úteis</p>	<p>Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal global do contrato, por dia útil de atraso, incidente sobre o descumprimento do prazo final para conclusão do reparo do aparelho IP. Na ausência de prorrogação, o prazo final</p>



			<p>corresponderá ao 15º (décimo quinto) dia útil contado do registro do chamado. Havendo prorrogação justificada, previamente anuída pela CONTRATANTE, o prazo final será aquele expressamente aprovado, iniciando-se a contagem da multa a partir do primeiro dia útil subsequente ao término desse prazo, limitada, para este tipo de ocorrência, a 20% (vinte por cento) do valor mensal global do contrato, observados, em qualquer caso, o limite global mensal de sanções previsto no item 5.12 e demais disposições sobre penalidades deste Termo de Referência.</p>
Dúvida / Suporte Operacional.  Criticidade: Baixa	Via telefone, e-mail ou sistema	Até 2 (duas) horas úteis	Não aplicável. Atendimento sem multa.

**5.13.** Os prazos de atendimento e solução previstos neste SLA serão integralmente observados ainda que a CONTRATADA, para execução de qualquer parcela do objeto, utilize subcontratadas, laboratórios ou assistência técnica de terceiros, permanecendo a CONTRATADA como única responsável perante a CONTRATANTE pelo seu cumprimento.



## 6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

### 6.1. DA CONTRATANTE:

A CONTRATANTE, por meio de seus representantes e empregados, obriga-se a cumprir todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis, bem como as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato, incluindo, mas não se limitando, às seguintes obrigações:

- a) **Designar formalmente um Fiscal do Contrato** e seu substituto, com a responsabilidade de acompanhar e fiscalizar a execução do objeto contratual em todas as suas fases.
- b) **Exigir o fiel e integral cumprimento** de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, em conformidade com as cláusulas contratuais, especificações deste Termo de Referência e os termos de sua proposta.
- c) **Notificar a CONTRATADA, por escrito**, sobre a ocorrência de quaisquer imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, estabelecendo prazos para sua correção e avaliando a adequação das soluções propostas.
- d) **Fornecer as condições e informações necessárias** para a regular e pontual execução dos serviços objeto deste Termo de Referência e do Contrato.
- e) **Assegurar e permitir o acesso** dos profissionais da CONTRATADA, devidamente identificados, aos locais onde os serviços serão realizados, nos horários acordados ou de expediente normal, conforme aplicável.
- f) **Garantir que o ambiente de trabalho**, quando os serviços forem executados em suas dependências ou em local por ela designado, ofereça condições adequadas de segurança e saúde, em conformidade com as normas aplicáveis e as exigências estabelecidas no Termo de Referência.
- g) **Efetuar o pagamento** do valor devido pela prestação dos serviços à CONTRATADA, observando o prazo e as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.



- h) Realizar as retenções e recolhimentos tributários** incidentes sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, em estrita observância à legislação municipal e federal aplicável.
- i) Abster-se de praticar atos de ingerência** na administração da CONTRATADA, bem como de utilizar a mão de obra disponibilizada para fins que descharacterizem o objeto contratual ou para atividades diversas daquelas previstas neste documento. Quaisquer orientações operacionais deverão ser dirigidas ao preposto da CONTRATADA, vedada a emissão de ordens diretas aos empregados desta.

## **6.2. DA CONTRATADA:**

A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente as disposições legais e regulamentares aplicáveis à execução do objeto, bem como as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato, incluindo, mas não se limitando, às seguintes obrigações:

### **6.2.1. Da Gestão Contratual e Comunicação**

- a) Designar e manter, durante toda a vigência contratual, preposto formalmente indicado** com nome completo, CPF, documento de identidade, dados de contato atualizados e qualificação profissional devidamente aceito pela fiscalização da CONTRATANTE, para representá-la administrativamente. Qualquer alteração do preposto deverá ser prontamente comunicada à CONTRATANTE.
- b) Prestar esclarecimentos e informações** solicitadas pela CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes, a qualquer tempo, acesso ao local dos trabalhos e aos documentos relativos à execução do contrato.
- c) Comunicar ao Fiscal do Contrato**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal, acidente ou fato relevante verificado no local dos serviços.
- d) Submeter previamente, por escrito, à análise e aprovação da CONTRATANTE**, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.



#### **6.2.2. Da Execução dos Serviços e Qualidade:**

- a) Responsabilizar-se integralmente pela execução e supervisão permanente** dos serviços contratados, prestando-os dentro dos parâmetros, rotinas e especificações estabelecidos neste Termo de Referência, em sua proposta e nas recomendações da boa técnica.
- b) Fornecer e utilizar todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios** necessários à execução dos serviços, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, em perfeitas condições de uso, e em conformidade com as normas aplicáveis e a legislação vigente. Os equipamentos elétricos devem ser dotados de sistema de proteção adequado para evitar danos à rede elétrica.
- c) Conduzir os trabalhos com estrita observância à legislação pertinente,** cumprindo as determinações da CONTRATANTE e mantendo sempre limpo o local dos serviços, em condições de segurança, higiene e disciplina.
- d) Reparar, corrigir, remover ou substituir,** às suas expensas e no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, os serviços e materiais que apresentarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- e) Promover a organização técnica e administrativa** dos serviços, de modo a conduzi-los de forma eficaz e eficiente, de acordo com os documentos e especificações contratuais.

#### **6.2.3. Da Gestão de Pessoal e Obrigações Trabalhistas e de Segurança:**

- a) Selecionar, preparar e treinar rigorosamente os empregados** que prestarão serviços, provendo-os dos treinamentos e qualificações necessárias para garantir a execução dos trabalhos dentro dos níveis de qualidade e segurança desejáveis.
- b) Cumprir integralmente todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, fiscais** e as demais previstas na legislação específica, bem como aquelas decorrentes de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho da categoria profissional abrangida pelo contrato, cuja inadimplência não transferirá responsabilidade à CONTRATANTE.



- c) **Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seus empregados** em casos de acidentes de trabalho ou mal súbito, cumprindo todos os postulados legais e as normas internas da CONTRATANTE relativas à segurança e medicina do trabalho, incluindo as regras condominiais do local de prestação, se aplicável.
- d) **Não permitir a utilização de trabalho de menor de dezesseis anos**, salvo na condição de aprendiz para maiores de quatorze anos, nem de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em conformidade com a legislação vigente.
- e) **Manter estrutura de pessoal própria**, suficiente e tecnicamente qualificada para assegurar o atendimento aos níveis de serviço e às demandas da CONTRATANTE, adotando internamente os ajustes e remanejamentos necessários (inclusive substituições por férias, afastamentos e faltas), sem caracterizar alocação exclusiva de empregados nas dependências da CONTRATANTE.

#### **6.2.4. Da Responsabilidade Civil e Outros Compromissos:**

- a) **Responsabilizar-se pelos vícios e danos** decorrentes da execução do objeto do contrato, bem como por todo e qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a terceiros, estando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos os valores correspondentes aos danos apurados em procedimento específico.
- b) **Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos** de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente não seja satisfatório para o atendimento do objeto.
- c) **Manter, durante toda a vigência do contrato**, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- d) **Guardar sigilo sobre todas as informações** obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.



**e) Cumprir rigorosamente todas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) e demais normas correlatas, especialmente no tratamento de dados pessoais a que tiver acesso em razão da execução do contrato, garantindo a segurança, confidencialidade e integridade das informações, e adotando as medidas técnicas e administrativas aptas a protegê-los de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas, responsabilizando-se integralmente por eventuais infrações e pelos danos decorrentes de seu descumprimento.**

#### **6.2.5. Das Boas Práticas e Intervenção da CONTRATANTE:**

- a) Observar as boas práticas de otimização de recursos**, redução de desperdícios e menor poluição, que se pautam por pressupostos a serem observados tanto pela CONTRATADA quanto pela Administração.
- b) Aceitar a determinação da CONTRATANTE para paralisar** qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

A obrigação da CONTRATADA é de resultado quanto à adequada prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, não se estabelecendo, neste termo de referência, postos de trabalho, controle de jornada ou subordinação direta dos empregados da CONTRATADA à CONTRATANTE.

### **7. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**7.1.** Para fins de habilitação, a licitante deverá comprovar aptidão técnica para a execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, demonstrando experiência anterior e a capacidade técnica e operacional necessária, por meio dos documentos abaixo relacionados.



**7.1.1. Capacitação Técnica:** A licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução anterior de serviços ou obras de natureza e vulto compatíveis com o objeto desta contratação. Os atestados deverão comprovar que a LICITANTE tenha prestado, a contento, serviços de natureza e vulto compatíveis com o objeto ora licitado, ou que seja possível estabelecer, por proximidade de características funcionais, técnicas, dimensionais e qualitativas, comparação entre os serviços objeto deste Termo de Referência.

**7.1.2.** Os atestados de capacidade técnica deverão indicar expressamente que foram prestados serviços integrados de telecomunicações corporativas, compreendendo o fornecimento, instalação, manutenção preventiva e corretiva, e gestão operacional de centrais telefônicas (PABX/IP-PBX), bem como a implantação, configuração e suporte de sistema de tarifação e bilhetagem telefônica ou solução equivalente.

**7.1.3.** Deverão ainda comprovar a execução de serviços com porte equivalente a, no mínimo, 50% da capacidade instalada prevista neste Termo de Referência, considerando número de ramais, troncos e quantidade de identificadores do sistema de tarifação, conforme quantitativos mínimos indicados na tabela a seguir, admitindo-se centrais PABX/IP-PBX de tecnologia corporativa equivalente à plataforma Alcatel-Lucent OMNIPCX:

Item	Comprovação mínima	Porcentagem
Centrais telefônicas PABX/IP-PBX corporativas de grande porte (incluindo, preferencialmente, Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise ou equivalente)	1	100 %
Troncos E1/SIP	2	66,6667 %
Troncos analógicos	16	50 %
Ramais analógicos	120	50 %

Ramais digitais (IP)	150	50 %
Identificadores Sumus	270	50 %

**7.1.4.** O (s) atestado deverá(ão) conter:

- Identificação da pessoa jurídica emitente com CNPJ.
- Nome e cargo do signatário.
- Endereço completo do emitente.
- Período do contrato.
- Objeto contratual e descrição.
- Outras informações técnicas necessárias e suficientes para avaliação das experiências.

**7.1.5.** Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pelo próprio licitante.

**7.1.6.** Para fins de comprovação, admite-se o somatório de atestados.

## 8. MEDAÇÃO E PAGAMENTOS

**8.1.** O valor total dos serviços será estabelecido quando da contratação, sendo o pagamento efetuado de forma mensal, conforme os seguintes critérios:

- a) **Serviços de Suporte Técnico e Manutenção:** valor mensal fixo referente à prestação dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico da central telefônica Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise, do sistema de tarifação SUMUS e dos demais equipamentos e componentes relacionados neste Termo de Referência;
- b) **Serviços Eventuais e Adicionais:** valores correspondentes a manutenções ou substituições solicitadas pela CONTRATANTE que excedam o escopo padrão, (incluindo, por exemplo, o reparo de aparelhos IP que excedam a franquia mensal de 5 unidades), devidamente autorizadas e comprovadas por meio de relatórios técnicos e aprovação formal.



**8.2.** Para o correto acompanhamento e verificação da execução contratual, a CONTRATADA deverá encaminhar, por meio eletrônico, os seguintes relatórios mensais:

**8.2.1. Relatório de Manutenção Preventiva**, indicando as inspeções e atualizações realizadas, incluindo:

- Equipamentos atendidos.
- Ações executadas.
- Data e horário das intervenções.
- Quantidade de módulos, placas ou componentes substituídos.

**8.2.2. Relatório de Atendimentos e Chamados Técnicos**, contendo informações consolidadas e analíticas, com:

- Identificação do chamado (número, localidade e solicitante).
- Data e hora de abertura, início e conclusão do atendimento.
- Classificação do chamado (incidente, problema, dúvida, indisponibilidade do sistema SUMUS, reparo de aparelhos IP ou solicitação de serviço).
- Descrição do problema, causa, ação corretiva e solução aplicada.
- Identificação do técnico responsável.
- Registro de reabertura, quando aplicável.
- Informações de escalonamento e observância do prazo do SLA.

O relatório deverá ser entregue em formato eletrônico editável, preferencialmente Microsoft Excel, e conter uma seção de resumo ao final, apresentando:

- Total de chamados por categoria e prioridade.
- Quantidade de extrações de prazo e causas associadas.
- Indicadores de disponibilidade e desempenho mensal.
- Relação dos chamados que geraram glosa ou multa, com indicação de datas, horários, categoria (incidente, problema, indisponibilidade, reparo de aparelho IP, etc.) e prazos contratuais.



- Identificação das horas de indisponibilidade consideradas no cálculo do Indicador de Indisponibilidade (item 5.9) e da glosa correspondente (item 5.10).
- Memória de cálculo com aplicação das fórmulas e percentuais previstos na Tabela de SLA (item 5.12) e no item 5.10.

**8.3.** A primeira medição corresponderá aos serviços executados no período compreendido entre a data autorizada para início dos serviços e o último dia do respectivo mês.

**8.4.** As demais medições corresponderão aos serviços executados do primeiro dia ao último dia do mês seguinte e assim sucessivamente até o final da vigência contratual.

**8.5.** As medições serão analisadas e aprovadas e assinadas pelo fiscal do contrato e pelo representante legal da CONTRATADA, sendo que eventuais divergências apontadas pela fiscalização, deverão ser corrigidas de acordo com as indicações do fiscal.

**8.6.** Procedidas às medições, os seus resultados deverão ser encaminhados pela CONTRATADA ao fiscal do contrato, entre o primeiro e terceiro dia útil a contar da data final do período a que se referir cada medição, para exame, aprovação ou rejeição.

**8.7.** As medições poderão ser entregues em formato digital, ou por meio físico diretamente ao fiscal do contrato.

**8.8.** Na hipótese em que a entrega da documentação se dar em formato digital, deverá constar do processo de liquidação e pagamento documento que comprove a data de entrega da documentação pela CONTRATADA ao fiscal do contrato. Na hipótese da entrega da documentação se dar por meio físico, o fiscal do contrato deverá identificar a data de entrega realizada pela CONTRATADA.

**8.9.** A identificação da data de recebimento das medições, em que pese ser digital ou física, servirá para fins da contagem de prazo para pagamento.



**8.10.** Uma vez aprovada a medição, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, o fiscal do contrato deverá solicitar à CONTRATADA a emissão da Nota fiscal fatura/nota fiscal fatura e o consequente envio de toda a documentação que possibilitará a liquidação e pagamento.

**8.11.** A CONTRATADA, quando da emissão da nota fiscal, deverá observar a aposição das seguintes informações:

- a) Razão social.
- b) CNPJ.
- c) Objeto contratado.
- d) O período a que se refere a prestação do serviço.
- e) A identificação dos serviços, com os correspondentes preços unitários e totais.
- f) Número do contrato.

**8.12.** Juntamente a Nota fiscal de Serviços, a CONTRATADA deverá encaminhar a comprovação de regularidade fiscal exigida para efeito de habilitação quando da contratação:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e municipal se houver, relativo ao domicílio ou sede da CONTRATADA, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- c) Prova de regularidade junto à Fazenda Federal.
- d) Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual.
- e) Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal.
- f) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social.
- g) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).
- h) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação de CND.
- i) Prova de regularidade junto ao CADIN MUNICIPAL.



- 8.13.** Em caso de erro nos documentos enviados pela CONTRATADA, o fiscal do contrato deverá solicitar à CONTRATADA a devida correção no prazo de 05 (cinco) dias, sendo interrompido o prazo previsto para ateste do fiscal.
- 8.14.** Em caso de erro no preenchimento de valores na Nota fiscal, o fiscal do Contrato solicitará o seu cancelamento e nova emissão do documento, observando-se o prazo de 05 (cinco) dias do recebimento da comunicação.
- 8.15.** As glosas e multas decorrentes do não atendimento aos níveis de serviço serão apuradas pela CONTRATANTE com base nos registros de chamados e relatórios previstos no item 8.2, tomando-se como período de referência o mês da ocorrência, e serão deduzidas diretamente da fatura relativa ao mesmo mês, devendo a CONTRATADA apresentar a fatura já com os abatimentos aplicados.
- 8.16.** O pagamento ficará condicionado à emissão do Ateste de Conformidade Técnica pelo fiscal do contrato, nos termos deste Termo e dos níveis de serviço pactuados. Uma vez emitido o ateste e recebida toda a documentação pela CONTRATANTE, os pagamentos serão efetuados em até 30 (trinta) dias corridos, contados da data de recebimento da documentação, conforme informação lançada no documento "Ateste da Execução do Serviço ou Recebimento do Material" – ANEXO I da Norma de Procedimento nº 42.02/2021 ou norma interna que venha a substituí-la.
- 8.17.** Havendo atraso na entrega da medição e/ou atraso na entrega dos documentos relacionados, a SP-URBANISMO postergará o prazo de pagamento por igual período de tempo.
- 8.18.** Havendo erro na apresentação de quaisquer dos documentos exigidos nos itens anteriores ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras.
- 8.19.** Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação não acarretando qualquer ônus para a SP-URBANISMO.
- 8.20.** A CONTRATANTE estará impedida de efetivar qualquer pagamento à CONTRATADA, no caso de seu registro no Cadastro Informativo Municipal (CADIN MUNICIPAL), nos termos da Lei Municipal nº 14.094/05 e Decreto Municipal nº 47.096/06.



## 9. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 9.1. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data indicada na Ordem de Início dos Serviços, emitida pelo fiscal do contrato, nos termos do art. 71 da Lei nº 13.303/2016.
- 9.2. A CONTRATADA obriga-se a iniciar a prestação dos serviços na data indicada na Ordem de Início dos Serviços.

## 10. VISITA TÉCNICA

- 10.1. A visita técnica é facultativa e tem por objetivo permitir às licitantes verificar as condições locais e reunir informações necessárias à adequada prestação dos serviços, inclusive aspectos operacionais, de infraestrutura e de acesso.
  - 10.1.1. As visitas deverão ser previamente agendadas pelo e-mail [suportenti@spurbanismo.sp.gov.br](mailto:suportenti@spurbanismo.sp.gov.br), que confirmará o agendamento e indicará o representante da SP-Urbanismo responsável por acompanhar a vistoria.
  - 10.1.2. O período para realização de visitas terá início no primeiro dia útil subsequente à publicação do Edital e se estenderá até o dia útil imediatamente anterior à data de abertura da sessão pública, no horário das 8h às 17h.
- 10.2. Dúvidas sobre agendamento poderão ser esclarecidas pelos telefones **(11) 3113-7570 ou 3113-7567**.
- 10.3. A não realização da visita técnica implica a aceitação, pela licitante, das condições existentes nos locais de prestação dos serviços, com renúncia ao direito de alegar desconhecimento posterior sobre instalações, restrições de acesso ou demais particularidades operacionais. Contudo, a faculdade de não



realizar a visita não dispensa o cumprimento integral das obrigações contratuais.

## 11. SUBCONTRATAÇÃO

- 11.1.** É vedada a subcontratação integral do objeto, bem como da parcela principal ou de maior relevância técnica; admite-se apenas a subcontratação parcial de serviços acessórios de manutenção dos aparelhos IP e/ou do Sistema SUMUS, inclusive diretamente com a fabricante deste, desde que previamente autorizada pela Administração e nos limites deste Termo e do Contrato, permanecendo a **CONTRATADA** integralmente responsável pela execução das parcelas principais e pela supervisão técnica das atividades subcontratadas.
- 11.2.** A **CONTRATADA** deverá garantir que os integrantes de seu corpo técnico executem pessoal e diretamente as atividades nucleares sob sua responsabilidade, sendo vedada a transferência dessas obrigações a terceiros. As atividades de manutenção dos aparelhos IP e de manutenção corretiva e/ou evolutiva do Sistema SUMUS poderão ser executadas por subcontratada aprovada, inclusive pela própria fabricante do Sistema SUMUS, desde que atendidos os requisitos de qualificação técnica definidos pela Administração e mantida a supervisão técnica da **CONTRATADA**.
- 11.3.** A subcontratação mencionada no item 11.2, relativa aos serviços acessórios de manutenção dos aparelhos IP e/ou do Sistema SUMUS, dependerá de autorização expressa do gestor/fiscal do contrato, mediante: (i) solicitação formal com justificativa; (ii) indicação do escopo a subcontratar e demonstração de que não integra a parcela principal do objeto; (iii) comprovação de qualificação técnica e regularidade fiscal e trabalhista da subcontratada; e (iv) apresentação do instrumento contratual entre as partes, para juntada ao processo.
- 11.4.** A eventual subcontratação de serviços acessórios não alterará nem mitigará as obrigações assumidas pela **CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**,



permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelo cumprimento dos prazos de atendimento e solução definidos neste Termo de Referência e no SLA, vedada a alegação de atraso, falha ou inadimplemento de subcontratada como excludente de responsabilidade ou de penalidades contratuais.

- 11.5.** Sempre que a execução de manutenção corretiva exigir envio de equipamentos a laboratório, assistência técnica externa ou intervenção remota/externa no Sistema SUMUS, a CONTRATADA deverá adotar as medidas de contingência necessárias ao cumprimento dos níveis de serviço, incluindo, quando aplicável, a disponibilização de equipamentos de backup, de modo a preservar a continuidade operacional da infraestrutura de telefonia da CONTRATANTE.
- 11.6.** A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pelas obrigações contratuais e legais relativas ao objeto, inclusive pelas atividades executadas pela subcontratada, respondendo por quaisquer falhas, vícios, danos e penalidades decorrentes, sem prejuízo da fiscalização e aplicação de sanções pela Administração.
- 11.7.** É vedada a subcontratação por cessão total ou parcial do contrato, por associação com terceiros que comprometa a identidade técnica da proposta vencedora, ou que envolva empresa impedida, inidônea ou com sócio em comum vedado pelas normas aplicáveis.
- 11.8.** A subcontratação sem autorização da Administração constitui descumprimento contratual sujeito às penalidades e poderá ensejar a rescisão por inexecução total ou parcial, conforme legislação aplicável e cláusulas contratuais.



## **12. PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES**

**12.1.** As sanções decorrentes do descumprimento das obrigações contratuais, bem como os procedimentos para sua aplicação, serão estabelecidas de forma detalhada no Termo de Contrato, que acompanhará o instrumento convocatório do certame, em conformidade com o Art. 83 e seguintes da Lei nº 13.303/2016 e com o regulamento de licitações e contratos da CONTRATANTE.

## **13. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1.** Fazem parte integrante deste Termo de Referência, para todos os fins e efeitos os anexos a seguir:

- a) ANEXO I - Definições técnicas, limites e condições para execução e eventual subcontratação de manutenção de aparelhos IP e sistema SUMUS.
- b) ANEXO II - Matriz de Riscos
- c) ANEXO III - Modelo de proposta.



## **ANEXO I - Definições técnicas, limites e condições para execução e eventual subcontratação de manutenção de aparelhos IP e sistema SUMUS**

### **1. Parcela principal**

- 1.1. Entende-se por parcela principal o conjunto de atividades nucleares e de maior relevância técnica que conferem identidade ao objeto, devendo ser executadas pessoal e diretamente pela CONTRATADA, vedada sua subcontratação total ou parcial.
- 1.2. Integram, no mínimo, a parcela principal:
  - Administração, configuração, provisionamento, parametrização e integração dos aparelhos IP à infraestrutura do CONTRATANTE.
  - Integração, configuração, homologação e aceite do sistema e-Billing (SUMUS) nos ambientes do CONTRATANTE.
  - Realização de diagnósticos técnicos avançados; execução de procedimentos de backup; elaboração de documentação técnica; atendimento a SLAs estabelecidos; execução de ajustes e limpezas preventivas.
  - Supervisão técnica direta de toda a execução, inclusive quando houver atuação de terceiros autorizados.

### **2. Serviços acessórios de manutenção dos aparelhos IP.**

- 2.1. Consideram-se serviços acessórios as atividades instrumentais, de apoio ou especializadas que não des caracterizam a identidade técnica do objeto e não compõem a parcela principal, podendo ser executadas por terceiros previamente autorizados, sob responsabilidade integral da CONTRATADA.
  - 2.1.1. Exemplos de serviços acessórios de manutenção de aparelhos IP:
    - Manutenção corretiva em bancada especializada do fabricante ou assistência técnica autorizada (substituição e calibração de componentes, reprogramação de firmware em bancada sob licença, recuperação de conectores, recondicionamento físico e limpeza técnica).
    - Ensaios laboratoriais/metrológicos exigidos por normas aplicáveis.
    - Logística técnica de retirada e devolução de aparelhos para reparo em laboratório credenciado.
  - 2.2. Para fins de controle operacional, notadamente para estimativa de reparos, o quantitativo mensal estimado dos aparelhos IP relacionados a estes serviços,



excetuados aqueles previstos no item 4.2.4 do Termo de Referência, encontra-se descrito na tabela a seguir:

Modelo	Quantidade
4018	5
4028	1
4068	1

- 2.3. Permanecem fora dos serviços acessórios (isto é, são parcela principal): diagnóstico em campo; integração à rede do CONTRATANTE; atualização/compatibilização de firmware em produção; testes de aceitação no ambiente do CONTRATANTE; comissionamento e aceite.

### 3. Serviços de suporte ao sistema e-Billing (SUMUS).

- 3.1. Consideram-se serviços acessórios específicos o suporte técnico especializado, corretivo ou evolutivo, prestado diretamente pela fabricante ou proprietária do sistema e-Billing (SUMUS), limitado a: atualização de versões, aplicação de patches, correções de bugs, ajustes de parametrização interna, a reinstalação ou migração do sistema para outro servidor indicado pelo CONTRATANTE e suporte de terceiro nível (N3).
- 3.2. Permanecem como parcela principal, indelegáveis à fabricante: organizar e conduzir as alterações necessárias, definir os períodos destinados à sua execução, realizar a integração com os sistemas do CONTRATANTE, efetuar os testes prévios em ambiente apropriado e obter a aprovação final para entrada em operação.
- 3.3. Quando houver execução direta pela fabricante, a CONTRATADA deverá manter a supervisão técnica integral e garantir aderência às políticas de segurança e de gestão de mudanças do CONTRATANTE.

### 4. Manutenção dos Níveis de Serviço em Caso de Subcontratação.

Independentemente da execução direta ou por terceiros dos serviços acessórios descritos neste Anexo, permanecem inalterados os prazos e níveis de serviço estabelecidos no item 5 (SLA) deste Termo de Referência, cabendo à CONTRATADA assegurar que a atuação de subcontratadas não prejudicará a continuidade operacional da solução de telefonia corporativa.

### 5. Limites e vedações aplicáveis aos serviços acessórios.

#### 5.1. Limites financeiros dos serviços acessórios executados por terceiros.

A execução por terceiros dos serviços acessórios subcontratados fica limitada aos seguintes tetos financeiros, aplicáveis de forma cumulativa e prevalecendo sempre o mais restritivo, sem prejuízo da possibilidade de encaminhamento à fabricante ou assistência técnica autorizada da totalidade dos aparelhos IP e das demandas de suporte especializado do sistema de tarifação e-Billing (SUMUS):



- Limite global anual: até 25% do valor total do contrato, por exercício, correspondente à soma de todos os serviços acessórios subcontratados e executados por terceiros autorizados..
- Limite por categoria:
  - Aparelhos IP: o gasto anual com serviços acessórios de manutenção corretiva em bancada, executados por fabricante ou assistência técnica autorizada, ficará limitado a até 84 (oitenta e quatro) intervenções anuais, correspondentes a uma estimativa de até 7 (sete) aparelhos IP por mês, tomando-se por referência o valor unitário de manutenção corretiva em bancada de cada aparelho IP (modelos Alcatel IP Touch 4018/4028/4068), por exercício.
  - Sistema de tarifação e-Billing (SUMUS): o gasto anual com suporte técnico especializado, corretivo ou evolutivo de terceiro nível (N3), prestado diretamente pela fabricante ou proprietária do sistema, ficará limitado a até 20% do valor anual correspondente ao serviço de manutenção e suporte do sistema de telefonia, por exercício.

§ 1º. Não se aplica limite quantitativo máximo de aparelhos IP encaminhados a fabricante ou assistência técnica autorizada, admitindo-se que a totalidade da base instalada seja atendida por terceiros, desde que respeitados os tetos financeiros previstos neste item e mantidas, pela CONTRATADA, a execução direta da parcela principal do objeto e a supervisão técnica integral das atividades subcontratadas.

§ 2º. Os limites financeiros ora estabelecidos não afastam a obrigação da CONTRATADA de cumprir integralmente os níveis de serviço (SLA) e de assegurar a continuidade operacional da solução de telefonia corporativa, permanecendo como única responsável perante a CONTRATANTE, ainda que se utilize de terceiros para a execução dos serviços acessórios.

## 5.2. Enquadramento por componente.

Permanecem como parcela principal, indelegáveis à CONTRATADA: configuração, comissionamento, upgrades em produção e testes de aceite da central OMNIPCX Enterprise; integração e testes dos 3 troncos SIP, 32 troncos analógicos e 240 ramais analógicos; diagnóstico em campo, integração, atualização/compatibilização de firmware em produção, testes de aceitação e comissionamento dos 300 ramais IP; orquestração, homologação e aceite do e-Billing (SUMUS) no(s) ambiente(s) do CONTRATANTE.

São serviços acessórios, passíveis de execução por terceiros autorizados: manutenção corretiva em bancada (fabricante/assistência autorizada) de placas e componentes, reprogramação de firmware em bancada sob licença, ensaios labororiais/metrológicos, recondicionamento físico e limpeza técnica dos



aparelhos IP; suporte especializado da fabricante do e-Billing (patches, correções de bugs, atualização de versões, migração de servidores e suporte N3); calibração e troca de componentes de energia e periféricos, respeitados os limites desta cláusula.

#### **5.3. *Vedações.***

É vedada a subcontratação em cadeia (sub-subcontratação), a cessão total ou parcial do contrato e qualquer subcontratação que envolva parcela principal ou comprometa a identidade técnica da proposta vencedora.

#### **5.4. *Autorização prévia.***

Toda execução por terceiros de serviços acessórios dependerá de autorização prévia e expressa do Gestor/Fiscal do Contrato, mediante solicitação da CONTRATADA contendo: justificativa técnica; delimitação de escopo e vinculação à Ordem de Serviço; demonstração de que não integra a parcela principal; comprovação de qualificação do terceiro (fabricante/assistência autorizada/certificações), regularidades fiscal e trabalhista; e instrumento contratual entre CONTRATADA e terceiro para juntada aos autos.

#### **5.5. *Supervisão, rastreabilidade e segurança.***

A CONTRATADA manterá supervisão técnica integral, garantirá observância das políticas de segurança da informação do CONTRATANTE (controles de acesso, registro de logs, confidencialidade, tratamento de dados) e assegurará rastreabilidade completa das intervenções, inclusive identificação do equipamento (marca, modelo, número de série), diagnóstico, peças substituídas, laudos, versões/patches aplicados, evidências de testes e garantias.

#### **5.6. *Critérios de aceite, SLA, garantia e pagamentos.***

- 5.6.1. Os serviços acessórios, ainda que executados por terceiros, somente serão aceitos mediante apresentação de relatório técnico padronizado e aprovação em testes funcionais, integrando-se seus tempos de atendimento e solução aos SLAs do contrato, cujos descumprimentos serão imputados à CONTRATADA.
- 5.6.2. O reparo de aparelhos IP deverá ter garantia mínima de 3 (três) meses, aplicável também a aparelhos substitutos, sem prejuízo de garantias legais ou contratuais mais amplas.
- 5.6.3. Os pagamentos relativos aos serviços acessórios, inclusive quando houver execução por terceiros, serão realizados exclusivamente à CONTRATADA, salvo previsão expressa em contrário no instrumento convocatório e no contrato.



## ANEXO II – Matriz de Risco

Causa	Descrição	Probabilidade	Impacto	Risco	Reequilíbrio Financeiro?	Responsável Primário	Mitigações
Indisponibilidade generalizada da equipe (greve, epidemia, evento grave)	Redução abrupta da força de trabalho impossibilitando atendimento regular	Baixa	Alto	Médio	Não	Contratada	Plano de contingência; equipe reserva; realocação emergencial
Aumento repentina e atípico do volume de chamados	Demanda extraordinária decorrente de evento massivo não previsível	Média	Alto	Alto	Sim	Compartilhado	Escalonamento extraordinário; priorização; cláusula de reequilíbrio
Falha catastrófica de infraestrutura essencial	Queda geral de rede, energia, servidor crítico ou ambiente corporativo	Baixa	Alto	Médio	Não	Contratante	Planos de continuidade; redundância; comunicação emergencial
Incidente grave de segurança da informação	Ransomware, vazamento, acesso indevido massivo	Baixa	Alto	Médio	Não, salvo se gerar obrigações adicionais impostas pela contratante	Compartilhado	POPs de segurança; resposta a incidentes; controle de acessos
Incompatibilidade inesperada entre sistemas após mudanças da contratante	Alterações não programadas em softwares, redes ou políticas	Baixa	Médio	Baixo	Não	Contratante	Homologação prévia; comunicação antecipada; janelas controladas



Rescisão contratual sem tempo adequado para transição	Encerramento abrupto que prejudica continuidade dos serviços	Baixa	Alto	Médio	<b>Não</b>	Compartilhado	Plano de transição; documentação atualizada; inventário integral
Choque inflacionário/cambial	Aumento atípico e imprevisível de custos essenciais	Baixa	Alto	Médio	<b>Sim</b>	Contratada	Mecanismos de revisão; transparência de custos; gatilhos de revisão
Alterações legais ou normativas supervenientes	Mudanças legais que impactam custos ou exigem obrigações adicionais	Baixa	Alto	Médio	<b>Sim</b>	Contratante	Adequações contratuais; atualização documental; orientação técnica
Impossibilidade de acesso físico às unidades por evento externo	Interdições, calamidades, emergências públicas	Baixa	Médio	Baixo	<b>Não</b>	Compartilhado	Atendimento remoto; rotas alternativas; reagendamento
Indisponibilidade total da ferramenta de chamados	Falha geral e prolongada do sistema oficial	Baixa	Médio	Baixo	<b>Não</b>	Contratada	Plano de contingência em planilhas; sincronização pós-retomada



## **ANEXO III – Modelo de Proposta**

**(Em papel timbrado da empresa)**

**[Razão Social da Empresa Proponente]**

CNPJ: [nº do CNPJ]

Endereço: [endereço completo]

Telefone: [telefone]

E-mail: [e-mail comercial]

Responsável: [nome do responsável / cargo]

**[Local], [data]**

À

São Paulo Urbanismo – SP-Urbanismo

Ref.: Proposta Comercial – Serviços de Manutenção Preventiva, Corretiva e Evolutiva  
do Sistema de Telefonia PABX Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise

### **Apresentação da Proposta**

A [nome da empresa], inscrita no CNPJ sob nº [CNPJ], apresenta sua Proposta Comercial para prestação de serviços especializados de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do sistema de telefonia corporativa PABX Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise e seus componentes, incluindo suporte técnico remoto e presencial, em conformidade com as especificações estabelecidas no **Termo de Referência – Manutenção de PABX**.

### **Escopo da Proposta**

A proposta contempla integralmente os serviços descritos no Termo de Referência, incluindo:

- Manutenção preventiva mensal (presencial e/ou remota).
- Manutenção corretiva da central PABX Alcatel-Lucent OMNIPCX Enterprise.
- Realização de atualizações, parametrizações, reinstalações e migrações de servidores, além de suporte ao sistema de tarifação Sumus e-Billing.
- Programação e ajustes na URA.
- Atendimento remoto no horário comercial.
- Atendimento emergencial conforme SLA.
- Manutenção corretiva de aparelhos IP Touch (franquia mensal de 5 unidades), conforme regras do item 4.2.4.
- Cumprimento integral dos prazos e níveis de serviço (SLA) definidos no Termo de Referência.



## Condições Comerciais

### Valor dos Serviços de Manutenção e Suporte

Item	Valor Mensal	Valor Total <sup>1</sup>
Manutenção e Suporte		

Esse valor inclui todos os custos diretos e indiretos, despesas operacionais, tributos incidentes, mão de obra, deslocamentos, ferramentas, equipamentos, insumos e demais encargos necessários para execução integral dos serviços previstos no Termo de Referência, exceto itens explicitamente indicados como de responsabilidade da Contratante (peças da central PABX e manutenções adicionais além da franquia).

### Serviços Eventuais e Adicionais

Para manutenções corretivas físicas de aparelhos IP excedentes à franquia mensal:

Modelo	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total <sup>2</sup>
4018	5		
4028	1		
4068	1		

### Valor total da Proposta

O valor total da Proposta é de [Valor Total<sup>1</sup> + Valor Total<sup>2</sup>] (valor por extenso).

### Validade da Proposta

A presente proposta é válida por 90 dias, contados da data de sua emissão.

Declaramos:

- Estar plenamente de acordo com todas as condições técnicas e operacionais do Termo de Referência.
- Dispor de equipe qualificada e infraestrutura necessária para atendimento dos níveis de serviço (SLA).
- Comprometer-se a iniciar os serviços na data definida pela Contratante, conforme Ordem de Início.
- Atender às exigências de habilitação e qualificação técnica, inclusive apresentação de atestados de capacidade quando solicitado.

*Assinatura digital, padrão ICP-Brasil.*



[Nome do responsável]  
[Cargo]  
[Razão Social da Empresa]  
CNPJ: [CNPJ]



São Paulo Urbanismo | SP Urbanismo  
Rua Libero Badaró, 504 - 16º andar | Centro  
PABX: 3113-7500

