



## ANEXO IB LOTE II

### 1. DO OBJETO

O presente termo de referência tem por objeto a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de solução corporativa de telefonia, contemplando fornecimento de PABX IP, aparelhos telefônicos IP, softfones, serviço de instalação, garantia on-site de 12 meses, serviços de treinamento, software de tarifação e cabos de rede UTP, para atender às necessidades da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste edital e em todos os seus anexos.

### 2. JUSTIFICATIVA

A necessidade relativa a aquisição de uma Solução de Telefonia Corporativa que atendesse plenamente as necessidades organizacionais da Administração, visa a substituição de sua central telefônica em virtude da obsolescência do atual equipamento.

O equipamento em uso foi descontinuado pelo fabricante e sua manutenção tornou-se antieconômica. Outro fator limitador, é que, com a descontinuidade de fabricação, torna-se impossível a expansão do número de ramais e até mesmo a manutenção de ramais danificados, o que acarreta demanda reprimida em função da limitação do quantitativo de ramais passíveis de uso.

Outro fator que impõe a aquisição do objeto deste termo é a reestruturação da Administração, a qual acarretou aumento da força de trabalho e da demanda pelos serviços de telefonia, inviável de pleno atendimento com a solução atual.

Diante disto, faz-se necessária a aquisição de uma Solução de Telefonia com tecnologia atualizada para atendimento das necessidades da Prefeitura.

O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens comuns de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos, mediante as especificações usuais do mercado, podendo, portanto, ser licitado por meio da modalidade Pregão.

### 3. DOS QUANTITATIVOS E LOCAIS DE INSTALAÇÃO

Os serviços serão agrupados em um único lote, a licitação para fornecimento da solução de telefonia e aparelhos telefônicos IP em único lote, justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

Nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/1993, neste caso, se demonstra técnica e economicamente viável e tem a finalidade ampliar a competitividade da licitação, visa, tão somente, assegurar a gerência segura da aquisição, e principalmente, assegurar, não só a mais ampla competição necessária em um processo licitatório, mas também, atingir a sua finalidade e efetividade, que é a de atender a contento as necessidades da Administração Pública.

O quantitativo estimado é decorrente de levantamento promovido pelo DTI – Departamento de Tecnologia e Informação em todas as unidades administrativas que compõem a estrutura da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra.

A estimativa buscou estabelecer quantitativos suficientes e adequados para a Administração considerando-se a força de trabalho atual e as expectativas de crescimento, reconfigurações do layout, equipamentos danificados e levando-se em consideração o nível de exigências dessas atividades de acordo com o nível hierárquico e com as atribuições regimentais de cada unidade administrativa.

Fica desde já a contratada de aceitar acréscimo/supressão de até 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade inicialmente prevista nos termos do § 1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/1993.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QTDE
1	PABX	SERVIÇO	1
2	PABX - LINHAS	SERVIÇO	36
3	PABX - RAMAIS	SERVIÇO	58
4	PACOTE COM 10.000 MINUTOS	SERVIÇO	1

No fornecimento desses equipamentos e serviços, deverão estar previstos todos os serviços de instalação e ativação, incluindo o fornecimento de cabos, coletores, peças e demais materiais necessários ao perfeito funcionamento de todo o sistema.

**LOCAL DE INSTALAÇÃO:**

DTI – Departamento de Tecnologia e Informação, sito à Rua do Progresso, 700 – Centro – Rio Grande da Serra/SP – CEP: 09450-000.

**PLATAFORMA PABX IP EM NUVEM**

Arquitetura do sistema de telefonia a ser implantado: implementação de solução para gestão e otimização da central de telefonia corporativa a partir do uso de tecnologia de voz sobre o



protocolo IP.

O sistema telefônico de comunicação deve permitir:

Integração com correio de voz;

Controlar em tempo real a situação de cada usuário e ramal;

Produzir relatórios de utilização;

Integração com encaminhamento de ligação entre URAs (Unidade de Resposta Audível) de ambas localidades descritas;

Permitir o funcionamento em topologias de múltiplas localidades (multi-site);

A central telefônica deverá ter total transparência de facilidades com as demais dependências.

A plataforma de sistema PABX IP deve permitir o controle e o processamento da capacidade máxima de terminais SIP, gateways e troncos conforme especificação e dimensionamento da solução;

O sistema PABX IP deverá ser capaz de prover relatórios de chamadas externas, ou seja, disponível em interface web, e com atualização logo após a finalização das chamadas;

Solução desenvolvida em SIP nativamente, denominado PABX IP, em conformidade com a RFC 3261 (Especificações do SIP: Session Initiation Protocol);

Realização de adaptação de protocolos para controle das chamadas SIP;

Possuir disponibilidade de uso de terminais SIP e gateways, de qualquer fabricante, desde que suportem e atendam a RFC 3261;

Deve possuir estrutura de rede baseada em IP (Internet Protocol), TCP (Transmission Control Protocol) e UDP (User Datagram Protocol);

Utilização de sistemas de backup para recuperação da base de dados quando necessário, visando gestão de continuidade;

O sistema PABX IP deve atuar como SIP Proxy Server e SIP Register Server, possibilitando o registro de ramais IP e gateways além de controle do roteamento de chamadas de qualquer entidade SIP;

Suporte a troncos e ramais analógicos utilizando media gateway do mesmo fabricante da central;

Solução independente dos modelos dos dispositivos de rede, ou seja, garante as mesmas funcionalidades independente do fabricante dos ativos de rede, desde que a infraestrutura existente ofereça recursos mínimos de controle de qualidade de serviços - QoS (banda, jitter, delay e perda de pacotes) e suporte aos protocolos necessários;



Suporte a integrações com serviços de rede DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), DNS (Domain Name System), e NTP (Network Time Protocol);

O portal web deverá permitir uma gestão de telefonia com sistema PABX IP para os devidos recursos e funcionalidade de software (centralizando os principais recursos, módulos e atividades, configurações de ramais e administração) sem a necessidade de instalar qualquer software no computador do usuário/administrador.

O serviço de PABX IP deverá estar instalado em um datacenter e possuir integração de múltiplos servidores para distribuição de carga, alta disponibilidade, processamento e roteamento de voz entre localidades geográficas distintas.

#### **CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DO SISTEMA PABX EM NUVEM:**

- Possuir plano de numeração flexível, com possibilidade de programação de pelo menos 08 (oito) dígitos;
- Chamadas ramal-ramal;
- Chamadas ramal-ramal (VOIP) entre todas as unidades pertencentes à Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra.
- Chamadas ramal-número externo, sendo, DDD Móvel, DDD Fixo, Local Móvel, Local Fixo, Serviços 0800, etc, com minutagem ILIMITADA.
- Siga-me;
- Identificação das chamadas (BINA);
- Conferência entre chamadas;
- Captura de chamadas;
- Transferência de chamadas, permitindo a identificação de quem está transferindo;
- Desvio de chamadas;
- Não perturbe;
- Chamada em espera;
- Call Park;
- Notificação de chamadas em espera;
- Permitir o bloqueio de chamadas para números pré-cadastrados;
- Permitir a criação de regras de chamadas entrantes
- Cascadeamento;
- Executar tom ocupado;
- Executar tom congestionamento;
- Desligar chamada;
- Transferir chamada
- Música de espera (formato Wave e/ou MP3);
- Listagem de usuários;
- Atendimento Virtual (atendedor) com URA;
- Filas de chamadas;
- Ramal virtual;



- Toques simultâneos de ramais;
- Permitir operação com rota de transbordo para outro ramal;
- Possibilitar a categorização de ramais por tipo e por serviço;

### **CORREIO DE VOZ**

- A solução deverá permitir a criação de correio de voz para pelo menos 50 (cinquenta) ramais, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função.
- O usuário do ramal poderá ouvir suas mensagens via telefone, mediante senha, ou via e-mail.
- O usuário do ramal poderá excluir suas mensagens via telefone.

### **GRAVAÇÃO DAS CHAMADAS**

A solução deverá permitir a ativação de gravação DE RAMAIS, permitindo a seleção de quais ramais deverão ser ativados a função;

Permitir gravação das ligações:

- Ramal X Ramal;
- Ramal X Pública; e
- Pública X Ramal

A configuração das gravações das chamadas deverá ser realizada via portal web, tendo as seguintes opções:

- De nunca gravar;
- Gravar apenas ramais específicos;
- Gravar todas as ligações
- A solução deverá permitir a configuração de um anúncio, informando que a chamada está sendo gravada.
- A reprodução das gravações será realizada via portal web, permitindo o download do arquivo de áudio.
- O sistema deve suportar no mínimo 1GB de gravações por ramal gravado e manter armazenadas por pelo menos 30 (trinta) dias.
- Não serão aceitas soluções baseadas em softwares livres, tais como Asterisk, etc.

### **RELATÓRIOS**

A solução deverá apresentar via navegador os relatórios gerenciais do sistema, que são:

- Painel de controle, que apresenta de forma resumida informações de uso da solução, tais como:
  - Número de usuários;
  - Número de aparelhos em serviço;
  - Quantidade de ramais;
  - Tempo total das chamadas efetuadas e recebidas;
  - Relatório de chamadas;
- Disponibilizar relatório detalhado das chamadas informando data/hora, origem da



chamada, destino da chamada, duração, tipo da chamada (atendida, não atendida ou ocupada), cidade ou área de destino.

- Permitir filtro:
- Por período;
- Por fluxo (recebida ou efetuada).
- Por grupo de ramais.
- Por ramal.
- Por duração da chamada.
- Permitir exportação para arquivos formato XLS, XLSX e CSV.
- Chamadas ativas;
- Estatísticas de chamadas;
- Duração média de chamada
- Os 10 (dez) usuários que mais realizam chamadas;
- Os 10 (dez) destinos que mais recebem chamadas;

A central telefônica em nuvem, deverá suportar crescimento para suportar futuramente 1.000 ramais sem acréscimo de hardware externo.

Para efeito de dimensionamento de tráfego de chamadas (VOIP) entre as localidades, será utilizado o mesmo quantitativo de licenças de ramais, ou seja, deverá prover 100% dos ramais ativos.

### **TELEFONE IP COM POE**

Os aparelhos telefônicos IP devem atender as seguintes características mínimas:

- Possuir display gráfico LCD de 128 x 64 pixels de resolução;
- Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa;
- Permitir atualização de software via LAN;
- Utilização em mesa;
- Sinalização VoIP: SIP (RFC 3261)
- Configuração: Via display no aparelho ou browser.
- Suporte DHCP: Suporta IP dinâmico
- Suportar codificação e compressão conforme padrão G.722, G.711 e G.729;
- Deverá atender no mínimo as RFC 2833, 3550, 3261, 3263, 3264, 3265, 3515;
- Possuir 2 (duas) interfaces ethernet 10/100/1000-BaseT;
- Possuir Viva-Vozfull duplex;
- Permitir discagem por protocolo ou DTMF;
- Possuir aviso visual e sonoro para chamadas recebidas;
- Possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE);
- Permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho IP com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados no sistema);
- Suportar IEEE 802.1 AB/LLDP-MED client;
- Deve possuir LEDs nas seguintes teclas de funções:



- Mute;
- Volume +/-;
- Viva-Voz
- Tecla de Correio de Voz e Mensagens;
- Viva-Voz;
- Porta RJ-9 e USB para fone de cabeça;
- Deverá suportar mecanismos de Qualidade de Serviço, atendendo aos padrões 802.1p e 802.1Q, TOS e DSCP.
- Todos os aparelhos telefônicos deverão ser compatíveis com a central telefônica a ser instalada.
  
- Os aparelhos telefônicos ofertados deverão do mesmo fabricante ou compatíveis com a central de telefonia em nuvem

### **SERVIÇOS DE DDR**

- Fornecer linhas DDR nas quantidades estabelecidas neste termo;
- Ativar e desativar linhas faixas DDR conforme necessidade da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra e segundo o limite estabelecido na lei federal nº 8.666/93;
- Disponibilidade mensal (SLA - Service level agreement) de 99,1% ao mês;
- As linhas contratadas deverão ser isentas de assinatura mensal, taxas de ativação, taxa de numeração de DDR e taxa de conexão.
- Manutenção da faixa de numeração MCDU atualmente utilizada (portabilidade).
- Deverá permitir no mínimo 50 (cinquenta) ligações simultâneas para os serviços de telefonia, na modalidade local, regional, móvel e DDD.
- Deverá permitir ligações simultâneas para os serviços de telefonia, na modalidade ramal-ramal.
- Dados estimados do tráfego telefônico não podem ser estipulados, uma vez que se trata de um novo equipamento.
- As chamadas serão originadas no município de Rio Grande da Serra – S.P.

### **URA (Unidade de Resposta Audível):**

- A URA deve permitir a alteração de scripts/fluxo de atendimento sem necessidade de indisponibilizar o sistema.
- A URA deve possibilitar a integração com Banco de dados diversos tais como Microsoft SQL Server, Oracle, dentre outros.
- A URA deve permitir a integração com outras aplicações tais como CRM, ERP, WFM, dentre outros.
- A URA deve permitir a implementação de Reconhecimento de Voz ASR (Automatic Speech Recognition), ASV (Automatic Speaker Verification) e Vocalização de Textos (TTS).
- A URA deverá receber chamadas por meio de canal SIP instalada para o serviço de atendimento e para o serviço de suporte ao usuário.
- Deverá ser oferecido treinamento sobre as funcionalidades, modos de configuração e operação da solução, do URA, inclusive procedimentos para alteração dos menus.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

---

- A CONTRATADA deverá providenciar, sem nenhum custo a Prefeitura, até duas alterações nos menus da URA, por ano, incluindo a gravação de novos prompts, com locução, os quais serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- A CONTRATADA se responsabilizará pela contratação do locutor e pagamento dos direitos de uso da voz.
- A configuração final dos menus do URA será repassada à CONTRATADA até 15 (quinze) dias úteis antes da entrega do sistema.
- A URA deverá ter funcionamento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, sendo que no horário de expediente da Prefeitura, das 8:00h às 17:00h, deverá haver possibilidade de transferência de ligações para atendentes através do menu ou após duas tentativas incorretas e, fora do horário de expediente, deverá haver mensagem informando sobre o horário de atendimento.
- A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e das informações prestadas de acordo com a necessidade da Prefeitura.
- A URA terá interação com o banco de dados da Prefeitura, deverá ter uma porta para conexão com rede de dados e deverá digitalizar (vocalizar) estas informações.
- A atualização do banco de dados do URA bem como da vocalização deverá ser feita automaticamente ou pelo menos 1 (uma) vez ao dia. No caso da atualização, somente deverá ser vocalizado o item alterado.
- Pelo menos 1 (uma) vez por semana deverá ser vocalizado todo o banco de dados.
- A URA deverá permitir que na condição do usuário/cliente disque/tecle tanto dígitos DTMF quanto decádico durante a verbalização da URA, fazendo com que o prompt pare imediatamente e processe o passo seguinte, agilizando processo e permitindo uma navegação mais objetiva através de menus e submenus.
- Deverá haver a possibilidade mínima de atendimento simultâneo de ligações, quando da transferência para o DAC, deverá reter a ligação caso os atendentes estejam ocupados.
- A URA deverá emitir relatórios estatísticos diários contendo, no mínimo: quantidade de ligações recebidas, quantidades de ligações por assunto, quantidade de ligações transferidas para atendentes, duração das ligações, quantidade de consultas completas e incompletas.
- Deverá possuir gerador de relatórios customizados sobre as estatísticas da URA, os quais poderão ser confeccionados pelo próprio usuário, através de uma interface gráfica.
- A URA deverá comportar, no mínimo, 10 (dez) níveis de atendimento.
- A URA deverá dar a resposta com base no cadastro fornecido pela Prefeitura, através da digitalização de voz (vocalização do texto).
- A URA deverá dar a opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- A CONTRATADA deverá fornecer e configurar o servidor de processamento do URA, o vocalizador e o sistema operacional, com processador e memória compatíveis com a quantidade de dados e velocidade de processamento do sistema.
- A URA deverá ter total compatibilidade e estar homologada, a ser implantado, sendo de responsabilidade da CONTRATADA licitante a perfeita integração.
- Todo o software, a documentação de instalação, configuração e operação dos URAs deverão ser fornecidos em língua portuguesa.
- A CONTRATADA deverá prover o software para programação do sistema, dando condições ao usuário de alterar a sequência do tratamento das chamadas, sem a necessidade de reset





ou parada do sistema.

- A CONTRATADA deverá se responsabilizar, durante o período de duração do contrato, pela Assistência Técnica do URA ou indicará terceiros, mediante prévia consulta e anuência, por escrito, da CONTRATANTE, sob sua inteira responsabilidade, que prestarão a manutenção desse equipamento.
- A URA deverá, durante o período de contrato, ter todas as atualizações de software e manutenções corretivas disponíveis no mercado sem qualquer ônus para a Prefeitura. Caso a atualização de software exija atualização de hardware, isto deve ser providenciado pela CONTRATADA sem ônus para a Prefeitura.
- A URA deve disponibilizar arquivo de log com todos os eventos ocorridos, identificando a linha, a data e hora de início e fim da ligação e quais os menus por que passou.
- Devem existir telas de estatísticas já formatadas em forma de tabelas e gráficos com, no mínimo, os seguintes parâmetros:
  - Utilização por hora, dia, mês, por canal de URA.
  - Tempo de retenção e quantidade de ligações por hora, dia, mês.
  - Cálculo do tráfego cursado (Erlang), HMM (hora de maior movimento) e perda (B).
  - Realizar o atendimento e transferência da chamada telefônica utilizando o mesmo canal, simultaneamente com a tela.
  - Permitir que o áudio de determinadas mensagens seja reproduzido de acordo com o horário, como por exemplo, mensagens de bom dia, boa tarde, boa noite, etc.
  - Possibilitar que se programe menus da URA que serão acionados automaticamente de acordo com o dia da semana. A aplicação de forma automática identificará o dia e desviará o fluxo do script para determinado menu.
  - Possibilitar a integração com outras aplicações/sistemas através de Webservices sem geração de custos adicionais.
- A URA deverá coletar informações sem necessidade de licença adicional, como identificação de telefone chamador e que possam ser utilizadas em estatísticas.
- A aplicação (URA) deverá trocar informações com o PABX através de protocolo TCP/IP.
- Permitir a integração com informações de outros Bancos de Dados sem geração de custos adicionais.

**Capacitação/Treinamento técnico - PABX IP - Conteúdo mínimo:**

- Introdução a telefonia IP
- PABX IP
- Protocolos: SIP / H.323 / RTP/SRTP
- Qualidade da Voz: Delay, Jitter, Packet Loss, Echo Escolha de codecs e otimização de qualidade QoS
- Codecs: G711, G.722, G723.1, G726, G729, G728
- Gerenciamento de tráfego;
- VoIP via software - softfones
- Terminais/ramais IP: Ativação, configuração, monitoramento e troubleshooting de terminais/ramais IP;
- Configuração de PABX IP, Configurações de terminais/ramais IP ou SIP, Configuração de Troncos SIP, Configuração de Voice Mail, Configuração de bilhetes de tarifação
- Telefonia IP e segurança



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

- Deverá ser emitido certificado relativos ao curso, contendo descritivo, carga horária, desempenho e menção final.

**Capacitação/Treinamento operacional - PABX IP - Conteúdo mínimo:**

- Introdução a telefonia IP
- Configuração e ativação de funcionalidades
- Utilização de funcionalidades
- Recursos de comunicação unificada
- Recursos de correio de voz
- Recursos de fax
- Chefe-secretária
- Operação em grupo de ramais
- Desvio, intercalação, pendular, transferência, etc
- Operação de softfones

A empresa CONTRATADA deverá prestar treinamento de toda a usabilidade do Sistema de PABX em Nuvem e da Telefonia IP para os integrantes do Departamento de Tecnologia da Informação da Prefeitura de rio da Serra, em horário comercial, compreendido das 8h às 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira, com carga horária mínima de 03h30min;

Fornecer manual em português, com as funcionalidades dos aparelhos telefônicos (Transferências de Chamadas, Capturas de Chamadas, etc.) e o sistema de PABX em Nuvem (PABX CLOUD).

#### **4. DO LOCAL E PRAZO**

Os serviços devem serão prestados nas dependências da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, conforme Anexo I.

Os prazos de entrega e instalação deverão obedecer aos prazos máximos estabelecidos no cronograma abaixo:

<b>ETAPAS</b>	<b>PRAZO ESTIMADO</b>
Projeto de implementação	Em até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato
Entrega	Em até 30 dias (trinta) dias corridos da assinatura do contrato.
Instalação e Configuração	Em até 60 dias (sessenta) dias da assinatura do contrato.
Treinamento	Em até 10 (dez) dias úteis a realização da instalação.
Homologação	Em até 15 (quinze) dias úteis após a



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

	realização da instalação.
Emissão do Termo de Recebimento Provisório	Em até 05 (cinco) dias úteis após a homologação.
Emissão do Termo de Recebimento Definitivo	Em até 05 (cinco) dias úteis após Emissão do Termo de Recebimento Provisório.
Pagamento	Em até 10 dias úteis após a emissão do Termo Recebimento Definitivo.

**Projeto de implementação:**

- a) A LICITANTE VENCEDORA deverá confeccionar e protocolar no DTI – Departamento de Tecnologia e Informação o projeto de implementação da solução, conforme cronograma definido neste Termo de Referência, contemplando no mínimo:
- b) Cronograma de instalação, testes e ativação, com duração máxima de trinta dias corridos, após a entrega dos equipamentos;
- c) Plano de transição dos serviços da solução atual para a nova solução de telefonia IP;
- d) Plano de numeração dos ramais;
- e) Mapeamento das facilidades em uso pelos ramais, Plano de ativação dos ramais com respectivas facilidades;
- f) Detalhamento dos testes a serem realizados quando concluídas as instalações e configurações dos equipamentos. Tais testes serão realizados preferencialmente em ambiente apropriado de testes, diverso do ambiente de produção da Administração.
- g) Deverá ser apresentando um documento ao final da realização dos testes com dados informativos que comprovem o bom funcionamento dos componentes pertinentes à solução aqui descrita.
- h) Excepcionalmente, desde acarretado por motivo de força maior, ficará a critério da CONTRATANTE a possível ampliação dos prazos em até 20% dos informados neste Termo de Referência.

**Homologação**

Após a instalação, testes e ativação, a CONTRATANTE iniciará a Homologação, pelo período de até 15 (quinze) dias úteis findo o qual, estando a solução em perfeito funcionamento, será emitido o Termo Recebimento Definitivo. A avaliação do funcionamento da solução e de compatibilidade com as especificações funcionais será realizada por responsável do DTI, com o acompanhamento opcional de técnico(s) da CONTRATADA, e constará das seguintes



atividades:

- a) Verificação das instalações atinentes ao PABX IP realizadas pela CONTRATADA, conforme normas técnicas ABNT atinentes á instalações elétricas e rede de telefonia;
- b) Registro/verificação das licenças de software;
- c) Testes de funcionalidades dos aparelhos telefônicos IP;
- d) Testes dos periféricos/componentes/objeto;
- e) As atividades acima elencadas são condições essenciais para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

### **Recebimento Definitivo**

A CONTRATADA deverá fornecer as informações e proceder aos testes previstos no projeto de implementação.

Caso sejam identificadas incompatibilidades com as especificações contratuais ou do Termo de Referência, a CONTRATANTE apontará por escrito a(s) razão(ões) em Termo Circunstanciado e indicará a(s) falha(s) ou pendência(s) verificada(s) à CONTRATADA, a qual deverá providenciar sua correção ou substituição, arcando com o ônus decorrente.

Uma vez constatada a adequação aos termos contratuais e o perfeito funcionamento do objeto entregue, a CONTRATANTE efetuará o recebimento definitivo do objeto contratado, mediante Termo de Recebimento.

O recebimento definitivo do objeto não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA com relação a eventuais vícios identificados durante todo o seu período de garantia.

### **5. DA GARANTIA E DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

A CONTRATADA prestará garantia de 12 (doze) meses, contados a partir da data do aceite definitivo.

A CONTRATADA prestará garantia adicional de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir do término da vigência da garantia original. A garantia adicional visa garantir o perfeito funcionamento do equipamento por um período de 36 meses, somando-se os 12 meses de garantia do equipamento aos 24 meses adicionais. Fixou-se o período mínimo de 36 meses em face da complexidade de imprescindibilidade do equipamento para o pleno funcionamento dos serviços de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

Para os equipamentos, a CONTRATADA prestará garantia onsite, ou seja, nos locais em que se encontram os equipamentos, indicados pela DTI no momento da Contratação, durante todo o período da garantia.

A garantia será prestada com vistas a manter os equipamentos fornecidos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus adicional para a Administração. Nesse sentido, a garantia deve englobar:

- a) Todos os custos necessários ao transporte, por correio ou transportadora, dos equipamentos ou ainda traslado e estada de técnicos ou qualquer outro tipo de serviço necessário para o cumprimento da garantia;
- b) A remoção dos defeitos apresentados pelos equipamentos, substituição de peças, materiais e outros componentes que sejam disponibilizados pelo fabricante dos equipamentos;
- c) Em caso de defeitos de fábrica insanáveis com substituição de peças, substituições de equipamentos completos;
- d) A substituição de peças, ajustes nos equipamentos, reinstalação de outros componentes de software disponibilizados pelo fabricante e outras correções necessárias. As peças de reposição devem ser novas, de primeiro uso e apresentar padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento.
- e) Não fazem parte da garantia problemas provenientes de operação e/ou manuseio indevidos, conforme especificado no manual técnico do produto fornecido pelo fabricante, desde que devidamente comprovados pela CONTRATADA.

A garantia consistirá na reparação das eventuais falhas dos equipamentos, mediante a substituição de peças e/ou componentes que se apresentem defeituosos, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos, devendo ser prestada em todas as localidades constantes deste Termo de Referência.

Após o registro do incidente / problema na central de atendimento da CONTRATADA, os técnicos deverão ser deslocados para o local onde estiver localizado o equipamento onde deverão



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

resolver o problema nos seguintes prazos:

ITEM	DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESOLUÇÃO DO PROBLEMA (EM HORAS)
1	PABX IP	02 (duas) horas – para problemas que acarretem interrupção do funcionamento
		04 (duas) horas – para demais problemas
2	Ramais/terminais IP	24 (vinte e quatro) horas
3	Software tarifador	24 (vinte e quatro) horas
4	Demais Itens	24 (vinte e quatro) horas

O início do prazo se dará com o acionamento da assistência técnica pela CONTRATANTE do serviço de atendimento da CONTRATADA. A contagem de prazo não será interrompida caso o acionamento se dê até às 17:00h, em dias úteis ou não. Caso o acionamento se dê após as 17:00, o prazo se iniciará no próximo dia útil.

O tempo máximo para resolução contempla a substituição de peças, componentes e/ou a substituição dos equipamentos.

As peças e componentes a serem substituídas deverão ser novas (não utilizadas ou recondiçionadas), homologadas pelo fabricante, ter especificação igual ou superior à substituída.

No caso de vícios insanáveis no equipamento e sempre que determinado pela CONTRATANTE ou pela Assistência Técnica o equipamento deverá ser substituído por um novo.

A CONTRATADA deverá disponibilizar assistência técnica a ser acionada mediante abertura de chamado via central de atendimento 0800 ou por formulário na Internet, disponível entre as 07:00 e 19:00 (horário oficial de Brasília).

Os atendimentos deverá estar disponível de 2ª a 6ª feira, exceto em feriados, das 08:00 às 18:00 horas.



## **6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA**

### **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- a) Elaborar em conjunto com a contratada a reunião inicial e o Plano de Inserção.
- b) Aprovar o projeto de implementação da solução de telefonia.
- c) Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do termo, edital e do Contrato.
- d) Comunicar tempestivamente a CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer no fornecimento dos produtos para a imediata adoção das providências para sanar os problemas eventualmente ocorridos.
- e) Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o EDITAL e o Contrato.
- f) Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento no prazo determinado.
- g) Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, dos produtos que estiverem de acordo com as especificações, comunicando à CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos.
- h) Fornecer em tempo hábil todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do serviço.
- i) Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cujos entendimentos verbais devem ser confirmados por escrito, dentro de até 03 (três) dias úteis, contados a partir do contato.
- j) Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da contratada conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.
- k) Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Termo de Referência e do Contrato.
- l) Comunicar tempestivamente a CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços e fornecimento dos produtos para a imediata adoção das providências.



- m) Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o Termo de Referência e o Contrato.
- n) Atestar as notas fiscais/faturas que tenham sido entregues em conformidade com os serviços prestados, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento no prazo determinado.
- o) Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre as imperfeições, falhas, e demais irregularidades constatadas na execução dos procedimentos previstos no presente Termo de Referência e no Contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado.
- p) Fornecer em tempo hábil todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do serviço.
- q) Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cujos entendimentos verbais devem ser confirmados por escrito, dentro de até 03 (três) dias úteis, contados a partir do contato.

**DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

- a) Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições, inclusive de Habilitação, estabelecidas no Termo de Referência, Edital, Contrato e seus ANEXOS, e assim como em relação às demais exigências contratuais.
- b) Responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados à Administração ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos produtos, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela Administração.
- c) Entregar os produtos livres de defeitos sob uso normal, obrigando-se a substituir, de imediato, se algum defeito for constatado.
- d) Apresentar o projeto de implementação da solução de telefonia no início da execução





contratual.

- e) Participar de reuniões solicitadas pela CONTRATANTE, inclusive a reunião inicial.
- f) Responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato.
- g) Arcar com os eventuais prejuízos causados à Administração ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela Administração.
- h) Fornecer todas as novas atualizações disponibilizadas pelo fabricante durante todo o período de vigência do contrato, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
- i) Identificação e correção de problemas, com fornecimento e aplicação das correções necessárias, com vistas à normalização do funcionamento.
- j) Fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do Contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas, desde que a infração fiscal tenha resultado de obrigação da CONTRATADA.
- k) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela Administração.
- l) Comprovação da origem dos bens importados oferecidos pelos licitantes e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa.
- m) Comprovação de adequação, conforme regulamentação específica, aos seguintes requisitos: segurança para o usuário e instalações; compatibilidade eletromagnética; e consumo de energia elétrica.
- n) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela Administração.
- o) Responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e



Comercial, sendo certo que os empregados da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

- p) A CONTRATADA, nos termos do art. 8º da Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970 e demais dispositivos legais e regulamentares em vigor, sobre a matéria, obriga-se por si e seus dirigentes e empregados a manter total sigilo e confidencialidade nos serviços prestados à CONTRATANTE, no que se refere à não divulgação, por qualquer forma, de todas ou partes das informações ou documentos a ele relativos e decorrentes dos serviços objeto do presente Contrato.
- q) Garantir a divulgação das informações técnicas necessárias à interligação ou conexão desses bens com os produzidos por outros fabricantes e à prestação, por terceiros, de serviço de manutenção técnica, bem como a disponibilizar partes e peças durante 5 (cinco) anos após a descontinuidade de fabricação do produto.
- r) A responsabilidade técnica pela adequada instalação dos bens contratados cabe exclusivamente à CONTRATADA, que se obriga a obedecer e respeitar rigorosamente as normas técnicas brasileiras (ABNT) pertinentes e as recomendações dos fabricantes dos equipamentos, respondendo por quaisquer danos resultantes do seu descumprimento.

## **7. DO SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

**7.1.** A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

**7.1.1.** A Contratada deverá apresentar Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado por seu representante legal, conforme modelo no ANEXO II deste Termo de Referência.



## **8. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

**8.1.** O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

**8.1.1.** O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

**8.1.2.** A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

**8.1.3.** A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à área de contratos para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

**8.1.4.** A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

**8.1.5.** O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

**8.1.6.** O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77, 80 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

**8.1.7.** As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Fiscalização do Contrato.

**8.1.8.** As atividades relacionadas às formalizações dos instrumentos contratuais (termo de contrato, termo aditivo, termo de apostilamento, emissão de portaria) e solicitação e acompanhamento de prestação de garantia fica sob responsabilidade da área de contratos da Contratante. As demais ações, como fiscalização da execução do objeto, notificações, aberturas de processo de penalidade, de pagamento, dentre outros, fica a cargo do(s) servidor(es) designado(s) por meio da Portaria de



Fiscalização.

**8.1.9.** Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

**8.1.10.** A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

**8.1.11.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

**8.1.12.** O fiscal deverá notificar o representante da Contratada sobre descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento, estabelecendo prazo para tanto;

**8.1.13.** Dar ciência à seguradora, em caso de apólice seguro-garantia, acerca da abertura de eventual processo de apuração para aplicação de penalidade;

**8.1.14.** Atestar os serviços prestados;

**8.1.15.** O acompanhamento e fiscalização seguirá o disposto nos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/83.

**8.1.16.** A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

**8.1.17.** A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas mensais:

**6.1.17.1.** Solicitar relatório da contratada, contendo a Largura de Banda disponibilizada, tráfego mensal, períodos de indisponibilidade de serviço (se for o caso), dentre outras informações pertinentes;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

**ANEXO I**

**SECRETARIA DE SEGURANÇA, TRANSITO E DEFESA CIVIL**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Adm (geral)	1 Linha	Convencional	Endereço a Definir
Treinamento guarda (GTI)	Ramal	Ramal	Endereço a Definir
Jari – Junta Adm de Recursos de Infrações	Ramal	Ramal	Endereço a Definir
Recepção	Ramal	Ramal	Endereço a Definir
Ouvidoria ( GCM)	1 Linha	<b>800</b>	Endereço a Definir
Defesa Civil	1 Linha	<b>199</b>	Endereço a Definir
Guarda ( GCM)	1 Linha	<b>153</b>	Endereço a Definir
Transito (Geral)	1 Linha	<b>156</b>	Endereço a Definir
Sala Comandante	Ramal	Ramal	Endereço a Definir
Sala Secretário	Ramal	Ramal	Endereço a Definir
<b>GCM ( base )</b>	<b>4826-8008</b>		

**SECRETARIA DE CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL**

Local	QTD	TIPO	Endereço
CREAS	1	Linha	Rua Santa Branca, nº24, Jardim Santa Tereza
CRAS	1	Ramal	Rua José Maria Figueiredo, nº 575, Centro
Conselho Tutelar	1	Ramal	Rua Prefeito José Carlos Carlson, nº347, Centro
Casa Abrigo	1	Ramal	Endereço não Informado por questões de Segurança
Secretaria	1	Linha	Rua Do Progresso numero 700

**SECRETARIA DE FINANÇAS**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Contabilidade	1	Linha Principal	Rua Do Progresso nº 700
Compras	1	Ramal	
Divida Ativa	1	Ramal	
Tesouraria	1	Ramal	
	1	Ramal	



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Adm (Depto)	1	1 Linha	Rua Do Progresso nº 700
Sala do Secretario	1	Ramal	
Protocolo	1	Ramal	
Recepção	1	Ramal	
Arquivo	1	Ramal	
Almoxarifado	1	Ramal	
Patrimonio	1	Ramal	Rua Do Progresso nº 700
Cemiterio	1	Ramal	Rua Do Progresso nº 700
Departamento de Tecnologia (DTI)	1	Ramal	

**SECRETARIA DE OBRAS E PLANEJAMENTO**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Atendimento	1	Ramal Principal	Endereço a Definir
Obras Publicas	1	Ramal	Endereço a Definir
Obras Particulares	1	Ramal	Endereço a Definir
Fiscalização	1	Ramal	Endereço a Definir

**SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Sec. Serviços Urbanos	1	Linha	Rua Prefeito Cido Franco, s/nº, Vila Arnoud, (ao lado da UBS Central)
Ramal	1	Ramal	Rua Prefeito Cido Franco, s/nº, Vila Arnoud, (ao lado da UBS Central)

**SECRETARIA DE JUVENTUDE, ESPORTE E LAZER**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Estádio Edmundo Luiz da Nóbrega Teixeira - Teixeirão	1	1 Linha	Rua Marechal Castelo Branco, nº16, Oasis Paulista
Rua José Maria de Figueiredo, nº 53 - Centro Academia Projeto Fazer Valer - Taekwondo e Judô	1	Ramal	Rua José Maria de Figueiredo, nº 53 - Centro



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

LOCAL	QTDE	TIPO	ENDEREÇO
Secretaria de Educação	01	Convencional	Av Dom Pedro II- 487- Centro
Transporte	01	Convencional	Rua Prefeito Cido Franco, 530- Centro
EMEB Complexo Educacional	01	Convencional	Av.José Maria de Figueiredo , 491- Centro
EMEB Complexo Educacional (Projeto Guri)	01	Convencional	Av.José Maria de Figueiredo , 491- Centro
EMEB David Barbosa	01	Convencional	Rua Ferraz de Vasconcelos, 01-Vila Conde
EMEB José Olimpio	01	Convencional	Av.São Paulo n°02-Jd Santa Tereza
EMEB Pisoni	01	Convencional	Rua Duque de Caxias , 54-Vila Lopes
EMEB Tio Kita	01	Convencional	Rua Espirito Santo ,150- Vila São João
EMEB Pinguinho de Gente	01	Convencional	Rua dos Autonomistas, 278-Vila Figueiredo
EMEB Prefeito José Carlos de Arruda	01	Convencional	Rua Santa Isabel, 288- Jd.Santa Tereza
EMEB Pequeno Príncipe	01	Convencional	Rua dos Pitassilgos, 967- Vila Niwa
EMEB Casa Encantada	01	Convencional	Rua das Maravilhas, s/nJd.Encantado
EMEB Madre Maria de Jesus	01	Convencional	Av.Marechal Rondon, 1111-Pq. América
Teatro	01	Convencional	Av Dom Pedro I, N439- Centro

**SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TURÍSTICO**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Sala Secretaria	Ramal Principal	Linha	Endereço a Definir
Sala do Secretario	01	Ramal	Endereço a Definir
Recpção	01	Ramal	Endereço a Definir



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

**SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Proncon	01	Linha	Endereço a Definir
Sala do Secretario	01	Ramal Pricinpal	Endereço a Definir
Recpção	01	Ramal	Endereço a Definir
Sala dos Procutadores	02	Ramal	Endereço a Definir

**SECRETARIA DO VERDE E MEIO AMBIENTE**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Sala Secretaria	Ramal Principal	Linha	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra
Sala do Secretario	01	Ramal	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra
Recepção	01	Ramal	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra

**SECRETARIA DE GOVERNO**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Sala do Secretario Governo	Ramal Principal	Linha	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra
Sala do Secretario institucional	01	Ramal	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra
Sala do Secretario	01	Ramal	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra

**GABINETE DO PREFEITO**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Sala da Recepção	Ramal Principal	01 Linha	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra
Sala do Prefeito		01Ramal	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra

**SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO**

Local	QTD	TIPO	Endereço
Sala da Recepção	Ramal Principal	01 Linha	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra
Sala do Prefeito		01Ramal	Avenida Dom Pedro I, nº10 - Centro, Rio Grande da Serra





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA  
ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

**SECRETARIA DE SAÚDE**

<b>Local</b>	<b>QTD</b>	<b>TIPO</b>	<b>Endereço</b>
<b>UBS Santa Tereza</b> Horário de atendimento de segunda-feira 07h às 21h e de terça a sexta-feira das 08h às 17h.	01	Ramal	Avenida Jean Lieutaud, nº373, Jardim Santa Tereza (4820-1305).
<b>UBS Vila Lopes</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01	Ramal	Rua José Dotta, nº55, Vila Lopes (4820-3594).
<b>UBS Vila Conde</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01	Ramal	Rua Arujá, nº151, Vila Conde (4820-2504).
<b>UBS Parque América</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01	Ramal	Rua Doutor Rui Trindade, nº177, Parque América (4821-3878).
<b>UBS Vila Niwa</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01	Ramal	Rua dos Sabiás, nº60, Vila Niwa (4821-4115).
<b>UBS Vila São João</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01	Ramal	Rua Ceará, nº261, Vila São João (4821-4642).
<b>UBS Sítio Maria Joana</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01	Ramal	Rua Quatro, nº45, Sítio Maria Joana (4825-5478).



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

<b>UBS do Centro</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h.	01 Ramal Principal	09 Ramais	Rua Prefeito Cido Franco, nº500, Vila Arnoud (4820-8020)
<b>UPA – Unidade de Pronto Atendimento - Atendimento 24h.</b>	Ramal Principal	04 Ramais	Rua dos Autonomistas, nº500, Vila Figueiredo(4820-8020)
<b>Centro de Atenção Psicossocial</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 08h às 17h.	Ramal Principal	01 Ramal	Rua Prefeito José Carlos Carlson, nº 9, térreo, no Centro (4821-2136)
<b>Centro de Zoonoses</b> Horário de atendimento de segunda a sexta-feira das 08h às 17h.	Ramal 01		Rua Doutor Rui Trindade, nº205, Parque América (4821-3878)



**ANEXO II**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Pelo presente instrumento particular, de um lado, \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada simplesmente XXXX e, de outro lado, pessoa jurídica, identificada conforme confirmação de cadastro, doravante denominado CONTRATADA ambos devidamente representados na forma de seus atos constitutivos, conjuntamente denominadas PARTES, resolvem, de comum acordo, celebrar o presente Termo que se regerá pelas seguintes condições:

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XXX/201X doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 7.845 de 14/11/2012, e ainda a Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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

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

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

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

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



### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

**Parágrafo Primeiro** – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Segundo** – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Terceiro** – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

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

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

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

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

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

**Parágrafo Sétimo** - A CONTRATADA, desde que solicitada à CONTRATANTE, e autorizada por esta, poderá por meios próprios monitorar ou auditar o conteúdo das mensagens/comunicações eletrônicas geradas ou recebidas pelos seus empregados, quando utilizados os recursos da rede computacional da CONTRATANTE.

**CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a



data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES.

Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

**Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

**Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

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

I – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

II – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

III – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

IV – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

V – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VI – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE RIO GRANDE DA SERRA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**  
SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO  
Departamento de Compras, Licitações e Contratos

também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

**CLÁUSULA OITAVA – DO FORO**

A CONTRATANTE elege o foro do Município de Rio Grande da Serra, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 04 (quatro) vias de igual teor e um só efeito.

Rio Grande da Serra,      de      de 2021.

**CONTRATADA**