



TERMO DE CONTRATO Nº 004/SECOM/2011

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 2010 – 0.120.795 – 1

LICITAÇÃO: PREGÃO 002/SECOM/2011

CONTRATANTE: PREFEITURA DE SÃO PAULO – SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO

CONTRATADA: CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessário à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas.

VALOR TOTAL GLOBAL ESTIMADO (24 MESES): R\$ 198.480.000,00 (cento e noventa e oito milhões, quatrocentos e oitenta mil reais).

Pelo presente instrumento, de um lado a **MUNICIPALIDADE DE SÃO PAULO**, por meio da Secretaria Executiva de Comunicação, neste ato representada pelo Senhor Marcus Vinicius Sinval, adiante designada apenas **CONTRATANTE** e, de outro, a empresa **CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 05.003.257/0001-10, com sede na SIBS Quadra 01 – Conjunto B – lote 14 – Núcleo Bandeirante – Brasília – DF, neste ato representada por Senhor Lincoln de Souza Pereira, Diretor Técnico, Cédula de Identidade R.G. nº 1.430.639 – SSP/DF, C.P.F. nº 599.259.491-49, a seguir denominada apenas **CONTRATADA**, vencedora e adjudicatária da licitação supra, conforme autorização contida no despacho exarado às fls. 1639/1640 e 1647/1448 do processo em epígrafe, resolvem celebrar o presente contrato de prestação de serviços, o que fazem com base no disposto nos termos da lei federal nº 8.666/93, suas alterações, da lei municipal nº 13.278/02, regulamentada pelo Decreto nº 44.279/2003, bem como observadas as Cláusulas e condições a seguir pactuadas:

CLAÚSULA PRIMEIRA

DO OBJETO CONTRATUAL E SEUS ELEMENTOS CARACTERÍSTICOS

- 1.1. Constitui objeto deste, a contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos necessário à implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de central de atendimento telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a Prefeitura de São Paulo, abrangendo todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo conexão com os sistemas aplicativos hospedados na PRODAM, para consulta às informações e registros das solicitações recebidas, conforme **ANEXO I** - Termo de Referência - constante do Edital, compreendendo:



- 1.1.1. Atendimento Eletrônico com reconhecimento e sintetização de voz através da URA;
 - 1.1.2. Atendimento humano receptivo e ativo (híbrido);
 - 1.1.3. Disparo Eletrônico de Mensagens;
 - 1.1.4. Transferência das ligações;
 - 1.1.5. Mensagem institucional em espera;
 - 1.1.6. Infraestrutura física e tecnologia para a Central de Libras.
- 1.2. As especificações dos serviços a serem prestados estão descritas no **ANEXO I – Termo de Referência** – constante do Edital, sendo estabelecidas as quantidades que seguem:
- 1.2.1. Hora de Posição de Atendimento Logada: 9 (nove) mil horas;
 - 1.2.2. Disparo Eletrônico de Mensagens: 25 (vinte e cinco) mil mensagens;
 - 1.2.3. Posições de Atendimento para a Central de Libras: 6 (seis) posições.
- 1.3. Deverão ser observadas todas as especificações contidas no **ANEXO I – Termo de Referência**, que acompanharam o Edital que precedeu este ajuste e a Proposta da contratada encartada às fls. 1584/1608, que ora fazem parte integrante do presente termo para todos os seus efeitos.
- 1.4. Para melhor caracterização do objeto, bem como para definir procedimentos decorrentes das obrigações ora contraídas, integram este instrumento todos os documentos do edital do Pregão nº 002/SECOM/2011, bem como os seguintes:
- 1.4.1. Projeto técnico relacionado à infraestrutura física e tecnologia;
 - 1.4.2. Orçamento detalhado em planilhas.

CLÁUSULA SEGUNDA
DA FORMA DE FORNECIMENTO

- 2.1. A CONTRATADA executará os serviços, de que trata a Cláusula Primeira, nas dependências da CONTRATADA e estritamente em conformidade com as condições pormenorizadamente definidas e especificadas neste contrato, no edital de Pregão nº 002/SECOM/2011 integrantes deste instrumento, para todos os fins e efeitos legais.
- 2.2. O prazo para início da prestação dos serviços ocorrerá em até 45 (quarenta e cinco) dias após aprovação do projeto básico, conforme data estabelecida na Ordem de Início dos Serviços.
- 2.3. Não serão aferidos os níveis de serviço na medição daqueles executados nos 60 (sessenta) dias subseqüentes à data de início das atividades, objeto deste contrato.
- 2.4. Após 60 (sessenta) dias da execução dos serviços, a CONTRATADA passará a adotar a distribuição das horas de posições de atendimento logadas com a adequação aos intervalos e horários de atendimento definidos em conjunto com a CONTRATANTE. Eventuais alterações no critério de distribuição das horas de posições logadas somente ocorrerão com a aprovação prévia da CONTRATANTE.



- 2.5.** Todos os elementos técnicos e informações relativas aos serviços contratados são de exclusiva propriedade da CONTRATANTE e deverão ser devolvidos findo o presente contrato, não podendo seu conteúdo ser copiado ou revelado a terceiros sem autorização expressa e escrita da CONTRATANTE, sob pena de responder a CONTRATADA por perdas e danos.

CLÁUSULA TERCEIRA

DO PREÇO, DA DOTAÇÃO E DA FORMA DE REAJUSTE

- 3.1.** O valor estimado mensal a ser pago da presente contratação e que vigorará neste instrumento é de R\$ 8.270.000,00 (oito milhões, duzentos e setenta mil reais).
- 3.2.** Os valores ofertados são líquidos, neles incluídos todos os custos, impostos, taxas, benefícios, e constitui, a qualquer título, a única e completa remuneração pela adequada e perfeita execução do objeto deste, incluído frete até os locais designados pela CONTRATANTE, bem assim, todos os custos necessários à garantia do objeto desta contratação, inclusive os decorrentes de transporte, de despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas e encargos necessários, de modo a que nenhuma outra remuneração seja devida à CONTRATADA além do valor de sua proposta.
- 3.3.** Pela prestação dos serviços avençados, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA:
- 3.3.1.** R\$ 24,56 (vinte e quatro reais e cinquenta e seis centavos) pelo valor unitário da hora de posição de atendimento logada nível I efetivamente utilizada, cujo quantitativo estimado é de 251.520 horas por mês;
- 3.3.2.** R\$ 33,42 (trinta e três reais e quarenta e dois centavos) pelo valor unitário da hora de posição de atendimento logada nível II efetivamente utilizada, cujo quantitativo estimado é de 13.200 horas por mês;
- 3.3.3.** R\$ 123,81 (cento e vinte e três reais e oitenta e um centavos) pelo valor unitário da hora de posição de atendimento logada nível III efetivamente utilizada, cujo quantitativo estimado é de 5.280 horas por mês;
- 3.3.4.** R\$ 182,43 (cento e oitenta e dois reais e quarenta e três centavos) pelo valor unitário de portas de URA simultâneas com tecnologia ASR e TTS efetivamente utilizada, cujo quantitativo estimado é de 750 por mês;
- 3.3.5.** R\$ 0,26 (vinte e seis centavos) pelo valor unitário de Disparo Eletrônico de Mensagens – Telefônicas (valor por mensagem) cujo quantitativo estimado é de 2.500.000 por mês;
- 3.3.6.** R\$ 0,40 (quarenta centavos) pelo valor unitário de Disparo Eletrônico de Mensagens – SMS (valor por mensagem) cujo quantitativo estimado é de 25.000 por mês;

- 3.3.7.** R\$ 148,98 (cento e quarenta e oito reais e noventa e oito centavos) pelo valor unitário da hora de serviço de suporte tecnológico à operação cujo quantitativo estimado é de 1.280 por mês;
- 3.3.8.** R\$ 10.291,10 (dez mil, duzentos e noventa e um reais e dez centavos) correspondente ao valor mensal de 6 (seis) posições de atendimento específicas para a Central de Libras.
- 3.4.** Para fazer frente às despesas do contrato, serão emitidas notas de empenho, na medida em que os serviços forem sendo prestados, bem como em conformidade com a disponibilidade orçamentária estabelecida pelas Secretarias de Finanças e Planejamento da Municipalidade de São Paulo.
- 3.4.1.** Os recursos necessários para fazer frente às despesas do presente contrato onerarão a dotação nº 11.14.24.126.0354.2.756.3.3.90.39.00 do orçamento vigente e dotação própria no próximo exercício, se necessário, respeitado o princípio da anualidade orçamentária.
- 3.4.2.** Os preços deste contrato poderão ser reajustados anualmente, em conformidade com a Lei Federal nº 9.069/95, tomando-se por base a seguinte fórmula:
- $R = P_0 \times (IGPM/IGPM_0 - 1)$, onde:**
- R =** Parcela do reajuste;
P₀ = Preço inicial do contrato;
IGP Valor do Índice Geral de Preços de Mercado - IIGPM relativo ao
M = mês anterior ao da aplicação do reajuste;
IGP Valor do Índice Geral de Preços de Mercado - IIGPM relativo ao
M₀ = mês anterior à data-base do contrato.
- 3.5.** A periodicidade anual para o cálculo do reajuste será contada a partir do mês base dos preços – Maio/2011
- 3.6.** Na hipótese de até a emissão do documento de cobrança, não ter sido divulgada a variação do índice, o reajustamento será calculado de forma provisória, por meio da aplicação do último índice conhecido.
- 3.7.** Quando da publicação dos índices definitivos, a CONTRATADA deverá emitir nota fiscal e documento de cobrança referentes à diferença do reajuste, cujo pagamento deverá ocorrer a 10 (dez) dias da entrega desses documentos à CONTRATANTE ou na data de vencimento original, o que ocorrer depois.
- 3.8.** Na hipótese de vir a ser editada, pela Secretaria de Finanças do Município de São Paulo, legislação conflitante com o quanto disposto nesta cláusula, as partes concordam desde já com a sua adequação aos dispositivos legais pertinentes.
- 3.9.** Fica vedado novo reajuste pelo prazo de 01 (um) ano.

- 3.10. As condições de reajustamento ora pactuadas poderão ser alteradas em face da superveniência de normas federais ou municipais aplicáveis à espécie.
- 3.11. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

CLÁUSULA QUARTA
DOS PRAZOS E DAS CONDIÇÕES DO AJUSTE

- 4.1. O presente contrato vigorará a partir da data de sua assinatura, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de início estabelecida na Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.
- 4.2. Deverão ser observadas pela CONTRATADA, durante toda a vigência do presente contrato as especificações constantes na proposta referente ao **ANEXO I** do Edital da licitação que precedeu este ajuste e que dele faz parte integrante.

CLÁUSULA QUINTA
DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 5.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
- 5.1.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 5.2. Os pagamentos serão efetuados após a assinatura da medição dos serviços pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, quando os serviços forem realizados a contento, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada de cópias das Guias do INSS do FGTS bem como, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da CONTRATADA, inclusive os decorrentes de multas, e, conforme disposto no Decreto Municipal nº 51.197, de 22 de janeiro de 2010, por meio de crédito em conta corrente no BANCO DO BRASIL S/A, motivo pelo qual deverá ser fornecido o respectivo número da conta corrente da empresa CONTRATADA, na assinatura do Contrato.
- 5.3. As Notas Fiscais/Faturas que apresentarem incorreções, quando necessário, serão devolvidas e seu vencimento ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a data de sua reapresentação válida.



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- 5.4. A devolução do documento de cobrança não aprovado pelo GESTOR em hipótese alguma servirá de pretexto para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.
- 5.5. O pedido de pagamento deverá ser acompanhado de nota fiscal ou nota fiscal/fatura com atestado da unidade requisitante, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho.
- 5.5.1. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.
- 5.6. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria de Finanças, quanto às normas referentes a pagamento dos fornecedores.

CLÁUSULA SEXTA

DAS ALTERAÇÕES E DA RESCISÃO

- 6.1. O Contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações.
- 6.2. Dar-se-á rescisão do Contrato, nas hipóteses previstas nos artigos 77 e seguintes da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA SÉTIMA

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 7.1.1. Promover o acompanhamento do presente instrumento, durante o prazo de vigência, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas, de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, que faz parte integrante deste Contrato;
- 7.1.2. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 7.1.3. Indicar um servidor como seu Representante para acompanhamento do Contrato após a assinatura, bem como indicar um Gestor do Contrato, a quem competirá a fiscalização dos serviços, solicitando à CONTRATADA, sempre que achar conveniente, informações do seu andamento;
- 7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 7.1.5. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.



- 7.2.** São obrigações da CONTRATADA além daquelas já estipuladas no presente contrato:
- 7.2.1.** Executar o objeto no prazo assinalado no presente contrato e de acordo com o Anexo I – Termo de Referência, que faz parte integrante deste Contrato;
 - 7.2.2.** Dar início à execução dos serviços conforme estabelecido na Ordem de Início dos Serviços expedida pela CONTRATANTE;
 - 7.2.3.** Confiar os serviços a profissionais idôneos e habilitados, utilizando-se o mais alto nível da técnica atual;
 - 7.2.4.** Cumprir as recomendações técnicas da CONTRATANTE;
 - 7.2.5.** Garantir, em qualquer época, as inspeções da fiscalização da CONTRATANTE;
 - 7.2.6.** Responsabilizar-se direta e exclusivamente pela execução do objeto do contrato e, conseqüentemente, responder civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que venha a provocar ou causar;
 - 7.2.7.** Zelar, no que lhe compete, pelo correto encaminhamento das medições, faturas e demais documentos decorrentes do presente contrato, nos endereços e aos destinatários indicados pela CONTRATANTE, de forma a evitar extravios que possam implicar morosidade e até suspensão nos compromissos e obrigações por parte da CONTRATANTE. O aqui convencionado aplicar-se-á, entre outros, a responsabilidade definida neste instrumento;
 - 7.2.8.** Cientificar, por escrito, dentro do prazo de 24 horas, a fiscalização da CONTRATANTE qualquer ocorrência anormal verificada na execução dos serviços, independentemente da comunicação verbal, sob pena de multa;
 - 7.2.9.** Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer trabalho que não esteja sendo executado de acordo com a boa técnica;
 - 7.2.10.** Manter, durante o prazo de execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir;
 - 7.2.11.** Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado à Administração ou a terceiros durante a vigência do presente contrato, sendo que o valor referente ao prejuízo apurado, será descontado do pagamento de que for credor;
 - 7.2.12.** Arcar com todas as despesas e encargos fiscais, previdenciários, obrigações da legislação trabalhista, sociais, seguros obrigatórios, seguro contra roubo, furto danos materiais e pessoais, inclusive de terceiros;
 - 7.2.13.** Observar a legislação pertinente aos serviços especializados em engenharia de segurança e em medicina do trabalho, relativos aos trabalhadores, sob o contrato, responsabilizando-se integralmente por eventuais ocorrências inerentes à matéria;



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- 7.2.14. Manter em serviços somente profissionais capacitados, portando crachás de identificação individuais, do qual deverá constar o nome da CONTRATADA, nº de registro, função e fotografia do empregado portador;
- 7.2.15. Assegurar que todo o empregado que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave não deverá ser mantido em serviço;
- 7.2.16. Atender, de imediato, as solicitações da CONTRATANTE quanto às substituições de empregados não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços;
- 7.2.17. Apresentar à CONTRATANTE, quando exigido comprovante de pagamentos de salários, apólices de seguro contra acidente de trabalho e quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos seus empregados que estejam ou tenham estado a serviço da Contratante, por força deste contrato;
- 7.2.18. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação/qualificação na fase da licitação;
- 7.2.19. Garantir que, durante a execução dos serviços, os ambientes sejam mantidos em perfeitas condições de higiene e segurança;
- 7.2.20. Indicar 01 (um) preposto que será o responsável por todas as ações administrativas da prestação de serviço;
- 7.2.21. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do Contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sem anuência da CONTRATANTE, sob pena de rescisão.

CLAUSULA OITAVA DA GARANTIA CONTRATUAL

- 8.1. A CONTRATADA efetuou a garantia exigida para a execução do presente instrumento contratual, **correspondente a 2,5%** (dois e meio por cento) do valor total do contrato, conforme estabelecido no item 13 do edital que precedeu este ajuste, por meio do formulário PMSP/SF nº 0026481/11 – Caução em Seguro Garantia Definitiva - no valor de R\$ 4.962.000,00 (quatro milhões, novecentos e sessenta e dois mil reais) – apólice de seguro nº 0775.17.110-6 – Porto Seguro Cia de Seguros Gerais.
- 8.2. A garantia prestada poderá ser substituída, mediante requerimento da CONTRATADA, respeitadas às modalidades previstas no Edital, ou seja: moeda corrente nacional, Letras do Tesouro Municipal, seguro garantia ou fiança bancária.
- 8.3. Sempre que o valor contratual for aumentado, em decorrência de termo aditivo, a CONTRATADA será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, de forma que esta corresponda sempre ao mesmo percentual estabelecido no subitem 8.1. da Cláusula Oitava.





PREFEITURA DE SÃO PAULO

- 8.4. O não cumprimento desta exigência ensejará a aplicação da penalidade prevista para o descumprimento de cláusula contratual.
- 8.5. Recebido o objeto deste contrato, a garantia prestada será, mediante requerimento, devolvida à CONTRATADA.

CLÁUSULA NONA DAS PENALIDADES

- 9.1. As penalidades são previstas no Capítulo IV, da Lei Federal nº 8.666/93, garantida a defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da intimação. No que tange às multas, a CONTRATADA estará sujeita às penalidades abaixo discriminadas:
- 9.1.1. Multa de 1,0% (um inteiro por cento), por dia de atraso, sobre o valor do contrato, até o máximo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da NE ou Ordem de Fornecimento. O atraso superior ao 15º dia, poderá ensejar a imediata rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, com aplicação de pena de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, além da aplicação da pena de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo máximo de até 2 (dois) anos, a critério da CONTRATANTE.
- 9.1.2. Multa de 20% (vinte por cento), sobre o valor total da nota de empenho ou do contrato, na recusa da CONTRATADA em retirá-la ou assiná-lo.
- 9.1.3. No caso de inexecução parcial do contrato, poderá ser promovida, a critério exclusivo da CONTRATANTE, a rescisão contratual por culpa da CONTRATADA, aplicando-se a pena de multa de 10% (dez por cento) do valor total estimado do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos, a critério da CONTRATANTE.
- 9.1.4. No caso de inexecução total do contrato, caberá multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre seu valor total estimado, e, a critério da CONTRATANTE, aplicação da pena de suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a Administração, pelo prazo máximo de 02 (dois) anos, a critério da CONTRATANTE.
- 9.2. Multa de 0,2% (dois décimos por cento) por descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes do ajuste, não previsto nos subitens acima, que incidirá sobre o valor da nota de empenho.
- 9.3. Após Notificação para Ajuste de Conduta devidamente entregue e protocolado pelo Gestor da CONTRATANTE e advertência, as multas serão aplicadas de acordo com as ocorrências previstas nos itens 27.7 e 27.8 do ANEXO I – Termo de Referência, no valor de 0,1% (um décimo por cento) para as penalidades consideradas leves, 0,2% (dois décimos por cento) para as penalidades médias ou 0,3% (três décimos por cento) para as penalidades graves.



- 9.4. As penalidades são independentes entre si e a aplicação de uma não exclui a de outras, podendo, desta forma, serem aplicadas cumulativamente a critério da Administração Pública.
- 9.5. O prazo para pagamento das multas será de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação da empresa apenada. À critério da Administração e sendo possível, o valor devido será descontado da importância que a CONTRATADA tenha a receber da Prefeitura. Não havendo pagamento pela empresa, o valor será inscrito como dívida ativa, sujeitando-se ao processo executivo.

CLÁUSULA DÉCIMA
DA GESTÃO DO CONTRATO

Exercerá condição de gestor do presente contrato, o funcionário da Prefeitura de São Paulo, o Sr. Mauricio Montané Comin, portador(a) do R.F. nº776.316.6.00, a quem competirá o gerenciamento da execução do ajuste durante sua vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. A CONTRATADA, no ato da assinatura deste instrumento, apresentou a seguinte documentação:
- 11.1.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
 - 11.1.2. Certidão de regularidade fiscal atualizada quanto às contribuições para com o Instituto Nacional de Seguro Social;
 - 11.1.3. Prova de regularidade para com a Fazenda do Município da sede ou domicílio da CONTRATADA, relativa aos tributos relacionados com a prestação licitada. Caso a CONTRATADA não esteja cadastrada como contribuinte no Município de São Paulo, deverá apresentar declaração, firmada pelo representante legal, sob as penas da lei, do não-cadastramento e de que nada deve à Fazenda do Município de São Paulo;
 - 11.1.4. Declaração firmada pelo representante legal, sob as penas da Lei, da não inscrição da empresa no CADIN – Cadastro Informativo Municipal, nos termos do Modelo constante do **ANEXO IX** do edital de Pregão que precedeu este ajuste.
- 11.2. Ficam fazendo parte integrante deste, para todos os efeitos legais, o Edital de Pregão nº 002/SECOM/2011, seus Anexos e a proposta de preço da CONTRATADA.
- 11.3. A CONTRATADA fica obrigada a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de





PREFEITURA DE SÃO PAULO

habilitação e qualificação exigidas na licitação, inclusive no que concerne ao cumprimento dos deveres trabalhistas que possuir.

- 11.4. O ajuste, suas alterações e rescisão, obedecerão à Lei Municipal nº 13.278/02, as Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/02, e demais normas pertinentes.
- 11.5. Este instrumento poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na Lei Federal 8.666/93.
- 11.6. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de quaisquer das cláusulas do ajuste poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 11.7. A CONTRATADA exibiu neste ato, o Documento de Arrecadação do Município (DAMSP), nos termos da Portaria SF 63/2006, no valor de R\$ 107,40 (cento e sete reais e quarenta centavos), correspondente ao pagamento do preço público relativo à lavratura do presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA DO FORO

Fica eleito o Foro da Fazenda Pública da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir eventuais controvérsias decorrentes do presente ajuste.

E por estarem de acordo as partes contratantes que lido e achado conforme, é assinado em três vias de igual teor.

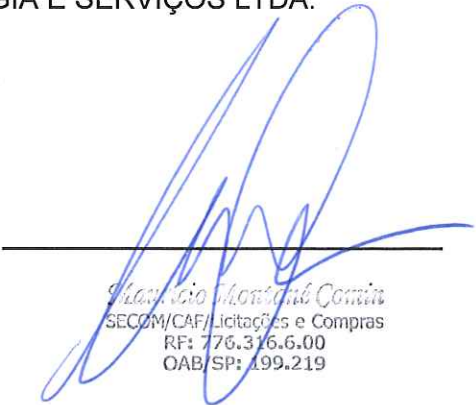
São Paulo, 09 de maio de 2011.


Marcus Vinicius Sinal
Secretário Executivo de Comunicação
SECRETARIA EXECUTIVA DE COMUNICAÇÃO


Lincoln de Souza Pereira
Diretor Técnico
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

TESTEMUNHAS:


Rogério Pelizzari de Andrade
SECOM/Coordenador II
RF: 746.629.3.01


Flávio Montanó Comin
SECOM/CAF/ Licitações e Compras
RF: 776.316.6.00
OAB/SP: 199.219



ACESSO LÓGICO

OBJETIVO

Estabelecer critérios de segurança para acesso lógico aos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da Rede Corporativa.

1. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados da PRODAM, os estagiários, os prestadores de serviço e toda pessoa física ou jurídica que, de alguma forma, façam uso de acesso lógico aos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC disponibilizados pela PRODAM.

2. ACESSO LÓGICO AOS RECURSOS

- 2.1.** Todo funcionário, desde que autorizado, possuirá um código de identificação de usuário e senha para acesso à Rede Corporativa via desktop ou notebook, sendo esta senha individual, intransferível e sua guarda, de responsabilidade do funcionário, cuja senha expirará em até 30 (trinta) dias devendo ser substituída;
- 2.2.** Toda senha deverá possuir no mínimo 8 caracteres, incluindo (pelo menos três itens):
 - Letras Maiúsculas;
 - Letras Minúsculas;
 - Números;
 - Caracteres Especiais.
- 2.3.** Nenhuma senha deve ser baseada em informações pessoais, como próprio nome, nome de familiares, bichos de estimação, nome de time de futebol, placa do automóvel, nome da empresa ou departamento, cores, datas de aniversário, cidades, bairros e países ou mesmo de palavras fáceis de serem localizadas em dicionários. O usuário deve evitar combinações óbvias de teclado, tais como 12345, asdfg.
- 2.4.** A senha não poderá ser padronizada e deverá ser fornecida para o usuário de forma sigilosa, a qual será substituída no primeiro acesso;
- 2.5.** Após três tentativas de acesso à rede com a senha incorreta, a conta será bloqueada, sendo desbloqueada mediante e-mail enviado pelo responsável da informática local;
- 2.6.** Nenhum funcionário novo ou transferido terá permissão de acesso aos servidores corporativos. Estes serão liberados através de solicitação formal da gerência local para a gerência de Servidores, ou gestores da aplicação;
- 2.7.** Quando da transferência de um funcionário para outra área, junto ao documento interno denominado "Proposta de Movimentação de Pessoal – PMP" deverá ser solicitado pelo gerente emitente do documento, o cancelamento de acesso aos recursos relativos à sua antiga função, à área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede;
- 2.8.** Os recursos cedidos ao usuário serão especificamente relacionados à atividade funcional, ou necessários ao desenvolvimento do trabalho;



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- 2.9.** Equipamentos em fase de homologação ou testes deverão ser instalados previamente em laboratório, em uma rede isolada, desde que autorizada pela área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede;
- 2.10.** Dispositivos que necessitem ser conectados à rede corporativa deverão ter autorização prévia da área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede, sempre acompanhado por funcionário indicado por ela;
- 2.11.** Os notebooks de funcionários (desde que autorizados pela Diretoria) poderão ser conectados à rede corporativa, desde que estes equipamentos estejam de acordo com os padrões de segurança, definidos pela PRODAM, cujas informações poderão ser obtidas através da Gerência de Telecomunicações e Rede, com atualização de Antivírus, Anti-Spyware e Sistema Operacional dentre outros softwares que possam garantir a integridade da rede Corporativa;
Todo usuário é responsável pela adoção e manutenção dos padrões de segurança adotados pela PRODAM;
- 2.12.** Todo usuário será responsável pelo equipamento a ele confiado seja desktop ou notebook ou outro dispositivo que possa ser utilizado para acesso à rede corporativa, devendo zelar pelo seu uso. É também de sua responsabilidade manter o Antivírus e demais dispositivos de segurança instalados, atualizados e ativos na máquina;
- 2.13.** No caso de algum problema com o hardware ou software, deverá ser aberto um chamado junto ao help-desk para solução do problema;
- 2.14.** Todo usuário é responsável pelas informações armazenadas no HD do equipamento a ele confiado (desktop/notebook), sendo que as informações críticas, deverão ser gravadas em servidores adequados;
- 2.15.** Qualquer dispositivo de uso pessoal, de terceiros ou sob responsabilidade da PRODAM que permitam armazenamento ou comunicação, que tenham acesso aos recursos de TIC serão passíveis de auditoria sem prévio aviso;
- 2.16.** Todo recurso de TIC corporativo é de propriedade da PRODAM cujo uso é profissional e corporativo. Como tal será passível de auditoria de segurança e deverá ser devolvido em boas condições quando ao fim do contrato de trabalho ou de eventual alteração do local de trabalho;
- 2.17.** Não é permitido o uso de placas de fax modem (interno/externo) em computadores instalados na rede local (LAN) conectado a um acesso externo (WAN). Somente será permitido em casos especiais, sob autorização expressa e formal da Gerência responsável e de comum acordo com o cliente externo, ou em caso de suporte técnico por parte da PRODAM, desde que o técnico da PRODAM esteja previamente autorizado;
- 2.18.** Em caso de ausência, mesmo que temporária, é responsabilidade do usuário manter sua estação de trabalho protegida por senha ou proteção de tela vinculada à senha.



2.19. Quando do desligamento de um funcionário, deverá ser solicitado imediatamente, pelo gerente da área em questão, o cancelamento de acesso a todos os recursos, à área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede.

3. VIOLAÇÕES

- 3.1.** A não observância ao disposto acima causará a proibição do acesso e sanções administrativas cabíveis;
- 3.2.** A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações;
- 3.3.** Situações ou atos não previstos serão remetidos à área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede, para avaliações.

4. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, **Lincoln de Souza Pereira**, portador do R.G. nº 1.430.639-SSP/DF, C.P.F. nº 599.259.491-49, DECLARO estar ciente da POLÍTICA DE ACESSO LÓGICO da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM/SP – S.A., inclusive do conteúdo de suas NORMAS.

Declaro estar ciente também da possibilidade de auditoria, sem prévio aviso, nos recursos por mim utilizados, assumindo que estes estão disponíveis para execução de minhas funções junto à PRODAM.

Declaro, finalmente, que todas as informações tratadas, recebidas, enviadas, e armazenadas pela PRODAM, sob minha responsabilidade, serão tratadas de forma sigilosa e confidencial.

São Paulo, 09 de maio de 2011.



Lincoln de Souza Pereira
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELETRÔNICO

OBJETIVO

Estabelecer critérios de identificação, manutenção e sanção de usuários com acesso ao recurso de conta de correio eletrônico da Rede Corporativa Municipal.

1. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados da PRODAM, os estagiários, os prestadores de serviço e toda pessoa ou Empresa que, de alguma forma, executa atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportem suas atividades para a Empresa, que se utilizem do recurso de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC disponibilizados pela PRODAM.

2. UTILIZAÇÃO DO RECURSO

- 2.1. Todo usuário, desde que autorizado, possuirá uma conta de correio eletrônico corporativo ou corporativo e externo, cuja utilização está associada ao acesso à rede corporativa. Deste modo é de responsabilidade do usuário a guarda da senha de acesso à ferramenta de correio eletrônico, para que terceiros não enviem mensagens não autorizadas em seu nome;
- 2.2. O funcionário compromete-se a somente utilizar os recursos conta de correio eletrônico a ele disponibilizado, para o exercício da sua atividade.
- 2.3. A caixa postal do correio eletrônico é de propriedade da PRODAM, que por sua vez concede o uso para o funcionário. Seus recursos, porém, devem ser entendidos como um arquivo de informações da Empresa que podem ser monitorados e auditados pela área competente sem prévio aviso;
- 2.4. Para o envio de informações confidenciais através do correio eletrônico, deverá ser utilizada a criptografia (caso este recurso esteja disponível);
- 2.5. O conteúdo e a manutenção da caixa de correio eletrônico é de responsabilidade do usuário;
- 2.6. O envio e recebimento de mensagens, por meio de correio eletrônico, fica limitado à mensagem com, no máximo, 3MBytes. A alteração deste limite deverá ter autorização por email da Diretoria da PRODAM;
- 2.7. A quantidade de destinatários de uma mensagem eletrônica, está limitada à no máximo 30 destinatários. A alteração deste limite deverá ter autorização por e-mail da Diretoria da PRODAM;
- 2.8. O envio e recebimento de arquivos anexos a mensagens de correio eletrônico, com extensões consideradas nocivas pelo antivírus, serão bloqueadas;
- 2.9. O uso das facilidades de correio eletrônico oferecidas pela Empresa não é um direito, mas uma concessão, que pode ser temporariamente suspensa, a qualquer momento, por uso indevido;

- 2.10.** O correio eletrônico não pode ser utilizado para correntes, pirâmides, piadas ou outras atividades que possam causar congestionamento das redes e ocupação desnecessária dos recursos do sistema;
- 2.11.** É vetado o envio e recebimento, replicação ou encaminhamento de mensagens, por meio de correio eletrônico, de conteúdo indevido, como: piadas, comércio, cartões eletrônicos de congratulações, Worm's, spam, músicas, pornográfico, erótico, racista, neonazista, antisemita, ilegal, difamatório, que viole a privacidade e direito de terceiros, abusivo, ameaçador, obsceno, vírus, material que viole direito de terceiros, correntes de ajuda de qualquer espécie e campanhas de arrecadação de donativos ou de conteúdo não relacionado às atividades da PRODAM.
- Casos especiais de veiculação de campanhas de caráter social ou informativa deverão ser submetidas à avaliação e aprovação prévia da Assessoria de Comunicação e Marketing;
- 2.12.** Os usuários prejudicados pelo recebimento de mensagens não solicitadas dirigidas a uma pluralidade de pessoas (spamming) poderão comunicá-lo a Gerência de Telecomunicações e Rede remetendo uma mensagem para POLITICASEGURANCA@prodam.sp.gov.br ;
- 2.13.** O usuário é o único responsável pelo conteúdo dos e-mails que vier a transmitir ou retransmitir bem como pelo conteúdo e informações que vier a disponibilizar nos servidores da PRODAM;
- 2.14.** Os endereços de origem das mensagens indesejáveis devem ser comunicados pelo usuário à área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede no endereço POLITICASEGURANCA@prodam.sp.gov.br, para inclusão na lista de endereços com mensagens filtradas;
- 2.15.** A PRODAM disponibilizará a recuperação de caixas postais do correio eletrônico por um prazo máximo de 30 dias;
- Este prazo poderá ser maior mediante autorização dos Assessores de Informática das Secretarias ou Diretoria da PRODAM;
- 2.16.** O uso de lista de distribuição é restrito à Assessoria de Comunicação e Marketing da PRODAM.
- Poderão ser liberados os acessos às listas de distribuição mediante a autorização da Diretoria da PRODAM.
- 2.17.** O usuário não deverá enviar e-mail em nome de outro usuário sem a autorização prévia;
- 2.18.** A utilização do WEBMAIL via Internet deverá ser autorizada pela área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede e sua utilização segue todos os itens deste documento;
- 2.19.** É proibida a divulgação da lista de e-mail da Prefeitura de São Paulo para terceiros, exceto para uso corporativo e quando autorizado formalmente pela diretoria da Prodram;

2.20. É proibido tentar ou fraudar mensagens eletrônicas de outros usuários ou no intuito de ocultar seu próprio usuário;

2.21. As regras acima descritas são referência para uso do correio eletrônico, tanto por acesso via equipamentos ligados à Rede Corporativa, como via Webmail (Internet).

3. LIMITES DAS CAIXAS POSTAIS

3.1. As caixas de correio eletrônico que estiverem com a capacidade de armazenamento superior à quantidade de 30 MB receberão uma notificação para a manutenção da caixa e sua adequação ao limite estabelecido;

3.2. As caixas de correio eletrônico que estiverem com a capacidade de armazenamento superior à quantidade de 40 MB ficarão bloqueadas para envio de mensagens eletrônicas;

3.3. As caixas de correio eletrônico que estiverem com a capacidade de armazenamento superior à quantidade de 50 MB ficarão bloqueadas para recebimento de mensagens eletrônicas. As alterações destes limites deverão ser solicitadas formalmente para a Gerência responsável pelos serviços do Correio Eletrônico, e efetivadas mediante autorização da Diretoria da área.

4. LIMITES DAS PASTAS PÚBLICAS

4.1. As pastas públicas do correio eletrônico que estiverem com a capacidade de armazenamento superior à quantidade de 40 MB ficarão bloqueadas para envio de mensagens eletrônicas;

4.2. As pastas públicas do correio eletrônico que estiverem com a capacidade de armazenamento superior à quantidade de 50 MB ficarão bloqueadas para recebimento de mensagens eletrônicas. As alterações destes limites deverão ser solicitadas formalmente para a Gerência responsável pelos serviços do Correio Eletrônico, e efetivadas mediante autorização da Diretoria da área.

5. VIOLAÇÕES

5.1. A não observância ao disposto acima causará a proibição do acesso e sanções administrativas cabíveis;

5.2. A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações;

5.3. Atos não previstos ou omissos, serão remetidos à área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede.



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

6. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, **Lincoln de Souza Pereira**, portador do R.G. nº 1.430.639-SSP/DF, C.P.F. nº 599.259.491-49, DECLARO estar ciente da POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO DO CORREIO ELETRÔNICO da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM/SP – S.A., inclusive do conteúdo de suas NORMAS.

Declaro estar ciente também da possibilidade de auditoria, sem prévio aviso, nos recursos por mim utilizados, assumindo que estes estão disponíveis para execução de minhas funções junto à PRODAM.

Declaro, finalmente, que todas as informações tratadas, recebidas, enviadas, e armazenadas pela PRODAM, sob minha responsabilidade, serão tratadas de forma sigilosa e confidencial.

São Paulo, 09 de maio de 2011.

Lincoln de Souza Pereira
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.



POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. OBJETIVO

- 1.1.** Estabelecer as políticas e diretrizes gerais de segurança que deverão ser adotadas por todas as unidades da PRODAM que utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.
Tais diretrizes fundamentarão as normas e procedimentos de segurança a serem elaborados e implementados, considerando as suas particularidades, para o cumprimento da finalidade supramencionada e em particular:
- 1.2.** Estabelecer regras de forma a garantir a proteção do patrimônio físico e intelectual da Empresa que deverão ser cumpridas por todos os usuários dos recursos de TIC disponibilizados pela PRODAM;
- 1.3.** Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações e o bom uso dos equipamentos, no intuito de manter a continuidade e qualidade dos serviços prestados pela PRODAM, baseada nas melhores práticas descritas na NBR ISO/IEC 17799;
- 1.4.** Conscientizar os usuários quanto ao uso dos recursos e informações, no intuito de manter a imagem e o posicionamento da Empresa no mercado, evitando impactos negativos e danos de qualquer natureza.

2. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados da PRODAM, os estagiários, os prestadores de serviço e toda pessoa física ou jurídica que, de alguma forma, executa atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportam suas atividades para a Empresa, que utilizem os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC disponibilizados pela PRODAM.

3. CONCEITOS

- 3.1.** Usuários: são todos os empregados, os estagiários, os prestadores de serviço e toda pessoa ou Empresa que, de alguma forma, executa atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportem suas atividades.
- 3.2.** Recursos TIC:
 - a) Equipamentos de informática ou “hardware” de propriedade ou posse da Empresa ou de setores da Administração Direta e Indireta da Prefeitura de São Paulo e, em casos especiais e autorizados, equipamentos de propriedade do usuário;
 - b) Meios de comunicação e redes de dados;
 - c) Sistemas e “softwares” de propriedade da Empresa ou de terceiros licenciados;
 - d) Acervo de propriedade da Empresa que compreende, sem se limitar aos direitos sobre os seguintes itens:



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- Conhecimentos técnicos aplicados no desempenho das atividades profissionais dos usuários, independentemente do suporte em que se encontrem, tais como: documentos escritos, arquivos ou banco de dados digitais, desenhos, plantas e outros;
- Slogans, sinais distintivos, marcas e patentes;
- Registros de áudio e vídeo de palestras, reuniões e apresentações;
- Quaisquer outros tipos de informações ou conjunto de conhecimentos ainda que aqui não apontados, mas que possam ser reconhecidos por lei, como direitos de propriedade empresarial.

4. POLÍTICAS E DIRETRIZES

4.1. Os recursos (hardware e software) mantidos pela Empresa, somente podem ser utilizados por pessoas autorizadas:

- a) O usuário não deve permitir que os recursos sob sua responsabilidade sejam utilizados por terceiro, seja ele outro usuário ou não, salvo com prévia autorização e concordância expressa de seu superior hierárquico;
- b) A manutenção dos recursos deve ser feita por pessoas autorizadas pela Empresa.

4.2. É dever do usuário:

- a) Considerar o resultado de seu trabalho, independentemente da forma em que se encontre, como pertencente à Empresa e que todos os direitos decorrentes, sobretudo os de natureza patrimonial, serão de propriedade da Empresa, a quem caberá toda e qualquer exploração;
- b) Manter os documentos e informações em locais e nas formas estabelecidas nas normas da Empresa, sendo vedada sua remoção para outros locais;
- c) Somente deve efetuar reprodução do acervo, ainda que para cópias de segurança, para o regular desempenho de suas funções, sendo expressamente vedado o uso para fins particulares;
- d) Manter sigilo sobre toda e qualquer informação ou dado a que tiver acesso, não se valendo desse privilégio em benefício próprio ou de terceiros, mesmo após findo o vínculo contratual;
- e) Não manter acessíveis a pessoas não autorizadas, documentos e informações, sejam elas em mídia eletrônica, impressas ou outras;
- f) Devolver o material que estiver sob sua responsabilidade, sempre que solicitado pela Empresa;
- g) Informar à Empresa sobre qualquer situação da qual tenha conhecimento e que configure uma violação de sigilo ou que possa colocar em risco a segurança, inclusive se relacionada a terceiros;
- h) Zelar pelo uso dos Sistemas Informatizados tomando as medidas necessárias para restringir ou eliminar riscos para a empresa, a saber:
 - interferência externa caracterizada por invasão, monitoramento ou utilização de sistemas por terceiros;
 - sobrecarga de redes, dispositivos de armazenamento de dados ou outros, gerando indisponibilidade de informações internas e externas;
 - fornecimento de informações inverídicas;
 - perda de informações críticas, cuidando para que sejam efetuadas cópias de segurança;



- uso dos recursos para contatos ilegais ou contrários a princípios morais ou que afetem os interesses da Empresa, dos outros usuários ou da comunidade.

4.3. Para acessar os sistemas da Empresa os usuários farão uso de senhas que lhes foram atribuídas para tal finalidade. A este respeito, devem tomar os seguintes cuidados:

- Não divulgar suas senhas nem permitir que terceiros tomem conhecimento delas, reconhecendo-as como pessoais e intransferíveis;
- Interromper a conexão aos sistemas e adotar medidas que bloqueiem o acesso de terceiros, sempre que completarem suas atividades ou quando se ausentarem do local de trabalho por qualquer motivo;
- Não permitir que, mediante o uso de sua senha pessoal, terceiros tenham acesso aos sistemas da Empresa;
- Não permitir que, terceiros não autorizados, acompanhem suas atividades enquanto estiverem conectados aos sistemas da Empresa;
- Não tentar conectar-se a sistemas ou buscar acesso a informações para as quais não lhes tenham sido dadas senhas ou nível de autoridade de acesso;
- Não divulgar a terceiros ou outros usuários, dispositivos ou programas de segurança existentes em seus equipamentos ou sistemas.

4.4. O uso pessoal dos recursos de informática disponibilizados para os usuários fica limitado e em estrita observância às normas internas da Empresa e à legislação vigente, o que implica nos seguintes quesitos:

- Em princípio, tudo o que esteja em seus sistemas e arquivos, sob qualquer forma, é propriedade da Empresa, podendo esta dela dispor, como melhor aprover, sem prévio aviso;
- O uso não deve impactar negativamente nem prejudicar o andamento dos trabalhos próprios ou de terceiros, bem como não resultar, a juízo da Empresa, no consumo inadequado de recursos (espaços de memória, tempo, etc.);
- O uso será passível de auditoria e monitoramento, sem aviso prévio, por parte da Empresa, por pessoal devidamente autorizado, sem se limitar a acesso à Internet, às mensagens recebidas e enviadas e arquivos mantidos sob qualquer forma;
- Na condução dessa auditoria e monitoramento a Empresa preservará, de acordo com a lei vigente, a confidencialidade das informações e a privacidade dos envolvidos.

4.5. É de responsabilidade da Gerência de Pessoas da PRODAM a comunicação imediata ao gestor dos recursos a respeito do desligamento, férias ou licença do usuário, para que seja efetuado o bloqueio momentâneo ou revogação definitiva do permissionamento para acesso aos recursos.

5. USO NÃO ACEITÁVEL

O correto uso dos recursos de informática pressupõe a abstenção da prática dos seguintes atos que transgridem as normas internas ou a Legislação, podendo se constituir em atos ilícitos:

5.1. Acessos não autorizados a locais, recursos ou informações da Empresa;

- 5.2. Uso intencional dos recursos computacionais que venham consumir ou ocupar um espaço de memória não razoável ou injustificável, prejudicando as atividades de outros usuários da Empresa ou gerando indisponibilidade de informações ou serviços;
- 5.3. Uso de recursos para atividades que não têm aplicação direta às atribuições do usuário na Empresa;
- 5.4. Acesso não autorizado a arquivos ou informações de terceiros;
- 5.5. Envio, recuperação, acesso, exibição, armazenamento, impressão ou disseminação por qualquer forma, de materiais ou informações fraudulentas, coercitivas, ameaçadoras, ilícitas, racistas, de conotações sexuais ou obscenas, intimidatórias, difamatórias ou, de qualquer maneira, em desacordo com uma correta conduta profissional;
- 5.6. Divulgação de informações que possam prejudicar a imagem da Empresa ou de terceiros, ou ainda, expor a Empresa a eventuais ações de responsabilidade;
- 5.7. Download, utilização, manutenção ou produção de ferramentas invasivas, tais como: "Hacker, Cracker, Snnifers", "pirataria virtual" etc;
- 5.8. Disseminação, armazenamento ou utilização de vírus de computador e códigos prejudiciais, de maneira deliberada;
Necessidades especiais deverão ser submetidas à avaliação e aprovação da Gerência de Telecomunicações e Rede;
- 5.9. Difusão de mensagens de cunho religioso, discriminatório, político, correntes ou quaisquer outras, incompatíveis com suas atividades profissionais, bem como uso de proteção de telas não padronizadas;
- 5.10. Destruição ou danos intencionais a equipamentos, softwares ou dados que pertençam à Empresa ou a terceiros a serviço dela;
- 5.11. Interrupção intencional, monitoração, bloqueio ou desligamento não autorizados, de recursos da empresa;
- 5.12. Comunicação eletrônica intencional sem identificação clara da origem ou do remetente da mensagem ou em nome de terceiros;
- 5.13. Uso de recursos da Empresa para conduzir negócios estranhos às suas funções, realizar atividades para fins de ganhos pessoais, propaganda pessoal, angariar ou promover causas religiosas, políticas, comerciais ou qualquer outra atividade incompatível com as atividades profissionais;
- 5.14. Transgressão de direitos autorais, marcas registradas ou outras propriedades intelectuais;
- 5.15. Encaminhamento automático de "e-mails" a partir de contas de Correio Eletrônico da Empresa para contas de correio externas.

6. VIOLAÇÕES

6.1. A inobservância do disposto nos itens 4 e 5 desta Norma, o usuário estará sujeito a aplicação de medidas administrativas e às penalidades previstas em lei, e, em especial, a Lei n.º 9983/00 (Código Penal Brasileiro), Art. 325, descrito abaixo:

Violação de sigilo funcional

Art. 325 - Revelar fato de que tem ciência em razão do cargo e que deva permanecer em segredo, ou facilitar-lhe a revelação:

Pena - detenção, de seis meses a dois anos, ou multa, se o fato não constitui crime mais grave.

§ 1º Nas mesmas penas deste artigo incorre quem:

I - permite ou facilita, mediante atribuição, fornecimento e empréstimo de senha ou qualquer outra forma, o acesso de pessoas não autorizadas a sistemas de informações ou banco de dados da Administração Pública;

II - se utiliza, indevidamente, do acesso restrito.

§ 2º Se da ação ou omissão resulta dano à Administração Pública ou a outrem:

Pena - reclusão, de 2 (dois) a 6 (seis) anos, e multa.

6.2. A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações;

6.3. Atos não previstos ou omissos, serão remetidos à área de segurança da Gerência de Telecomunicações e Rede.

7. TÓPICOS TRATADOS EM NORMA ESPECÍFICA

- Utilização do Correio Eletrônico
- Contratação de empresas terceiras para manutenção de hardware
- Acesso à Internet
- Certificação Digital
- Acesso VPN (Virtual Private Network)
- Acesso ao Mainframe
- Acesso de Redes de Terceiros à Rede Corporativa Municipal
- Acesso Lógico

8. TERMO DE RESPONSABILIDADE

8.1. Todos os usuários da empresa deverão tomar ciência e comprometer-se a respeitar e cumprir, plena e integralmente, as regras consubstanciadas na Política de Segurança de Tecnologia da Informação e Comunicação, as quais fazem parte integrante das Normas de Utilização de Recursos da Empresa. Para tanto, assinarão o "Termo de Responsabilidade pelo Uso de Recursos de TIC" onde declararão ter pleno conhecimento de que estarão sujeitos às medidas disciplinares cabíveis, inclusive demissão ou interrupção de outras formas de contratação, independentemente de ações cíveis ou criminais, na forma da legislação em vigor, no caso de vir a praticar atos ilícitos ou que causem danos de qualquer natureza à Empresa;



PREFEITURA DE SÃO PAULO

8.2. O teor da presente deve ser levado ao conhecimento de todos os usuários atuais e futuros, que tenham autorização para acesso ou utilizem sistemas informatizados da empresa.

9. DOCUMENTO NORMATIVO REVOGADO

Esta Norma revoga e substitui o seguinte documento normativo e demais disposições em contrário:

Norma A-014.003, Política de Segurança da Prodram, Versão 1 – 12.07.94.

LUIZ ARNALDO PEREIRA DA CUNHA JUNIOR

Diretor-Presidente

10. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, **Lincoln de Souza Pereira**, portador do R.G. nº 1.430.639 – SSP/DF, C.P.F. nº 599.259.491-49, DECLARO estar ciente da POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DO USO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM/SP – S.A., inclusive do conteúdo de suas NORMAS.

Declaro estar ciente também da possibilidade de auditoria, sem prévio aviso, nos recursos por mim utilizados, assumindo que estes estão disponíveis para execução de minhas funções junto à PRODAM.

Declaro, finalmente, que todas as informações tratadas, recebidas, enviadas, e armazenadas pela PRODAM, sob minha responsabilidade, serão tratadas de forma sigilosa e confidencial.

São Paulo, 09 de maio de 2011.

Lincoln de Souza Pereira
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.



ACESSO DE REDES DE TERCEIROS À REDE CORPORATIVA MUNICIPAL

OBJETIVO

Estabelecer critérios de segurança para acesso de redes não pertencentes à Prefeitura de São Paulo, à rede corporativa municipal.


1. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades da empresa que necessitem contratar empresas prestadoras de serviços que farão conexões compartilhando recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

2. OBRIGAÇÕES

- 2.1.** Todas as conexões (circuitos dedicados, discados, XDSL, entre outras) interligando redes da PRODAM a redes não pertencentes à Prefeitura de São Paulo (ex. parceiros, contratadas, bancos, etc, doravante denominadas Empresas Externas) deverão atender à Política de Segurança da Informação da PRODAM;
Os Links das Empresas Externas interligadas a PRODAM, preferencialmente deverão ser feitos através de circuitos dedicados;
- 2.2.** Todos circuitos (dedicados) de dados de redes de Empresas Externas somente poderão ser conectados a PRODAM através de firewall (hardware) para segurança de acesso. O firewall, que deverá ser fornecido pela empresa contratada, será instalado dentro da PRODAM, a qual será responsável pela configuração dos filtros e senhas de acesso ao hardware;
- 2.3.** Todas as Empresas Externas conectadas a rede corporativa terão acesso limitado somente às informações e áreas destinadas a sua atuação dentro da Prodram ou Prefeitura de São Paulo;
- 2.4.** Todas as Empresas Externas autorizadas a acessar os dados disponibilizados dentro da rede da Prefeitura, serão obrigadas a assinar contrato com cláusula de sigilo das informações disponibilizadas;
- 2.5.** É de responsabilidade das áreas contratantes da PRODAM exigir que as Empresas Externas que se conectarem à rede da Prefeitura, mantenham atualizados em seus computadores: antivírus, anti-spyware, atualização do Sistema Operacional e outros softwares necessários à manutenção da segurança dentro da rede;
- 2.6.** Situações ou atos não previstos serão remetidos à Gerência de Telecomunicações e Rede para avaliação.

3. VIOLAÇÕES

- 3.1.** A não observância ao disposto acima causará a proibição do acesso e sanções administrativas cabíveis.
- 3.2.** A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações. 



**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

3.3. Situações ou atos não previstos serão remetidos à Gerência de Telecomunicações e Rede para avaliação.

4. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, **Lincoln de Souza Pereira**, portador do R.G. nº 1.430.639-SSP/DF. C.P.F. nº 599.259.491-49, DECLARO estar ciente da POLÍTICA DE ACESSO DE REDES DE TERCEIROS À REDE CORPORATIVA MUNICIPAL da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM/SP – S.A., inclusive do conteúdo de suas NORMAS.

Declaro estar ciente também da possibilidade de auditoria, sem prévio aviso, nos recursos por mim utilizados, assumindo que estes estão disponíveis para execução de minhas funções junto à PRODAM.

Declaro, finalmente, que todas as informações tratadas, recebidas, enviadas, e armazenadas pela PRODAM, sob minha responsabilidade, serão tratadas de forma sigilosa e confidencial.

São Paulo, 09 de maio de 2011.

Lincoln de Souza Pereira
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.





ACESSO À INTERNET

OBJETIVO

Estabelecer critérios de uso no acesso à Internet, prestar serviços de alta qualidade e ao mesmo tempo desenvolver entre os usuários um comportamento ético e profissional.

1. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados da PRODAM, os estagiários, os prestadores de serviço e toda pessoa ou Empresa que, de alguma forma, executa atividades funcionais amparadas por contratos ou instrumentos jurídicos que suportem suas atividades para a Empresa, que utilizem o recurso de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC disponibilizados pela PRODAM.

2. RESPONSABILIDADES

As responsabilidades dos procedimentos relativos à utilização da Internet pelos usuários da rede de comunicação de dados, devem respeitar:

- 2.1. A proteção da corporação contra ameaças internas e externas à segurança das informações que trafegam na rede;
- 2.2. A condição em que o usuário é responsável por aceitar ou validar a integridade das informações e dados transmitidos ou recebidos por meio da Internet;
- 2.3. Que o usuário é o responsável pelo uso e pela segurança de sua conta de acesso, devendo seu nome de usuário e sua senha serem tratados de forma privada e confidencial de modo que não deverá ser compartilhada com terceiros, sendo de sua inteira responsabilidade toda e qualquer consequência de utilização indevida.
- 2.4. Que são considerados usos indevidos, abusivos ou excessivos da Internet na rede corporativa:
 - a) Acessos a portais ou páginas não relacionadas à atividade funcional ou a informações não necessárias à atualização e desenvolvimento profissional;
 - b) Acessos a portais ou páginas de conteúdos pornográficos, eróticos, racistas, neonazistas, anti-semitas, ilegais e quaisquer outros que venham a atentar contra a integridade moral de terceiros ou grupos da sociedade;
 - c) Acessos a portais ou páginas inseguras, que ofereçam risco de contaminação por vírus ou outro código nocivo de programação no ambiente de rede corporativa;
 - d) Como instrumento de ameaça, calúnia, injúria ou difamação;
 - e) Tentativa de ataque ou intrusão a outros computadores da rede interna, externa, de outro provedor, organização governamental ou privada;
 - f) Uso da rede para fins comerciais, ilegais ou imorais;
 - g) Jogos on line, bate-papos (chats), serviços abertos de mensagens instantâneas, fóruns não profissionais, gincanas e concursos on line, bem como, o uso de navegadores ou aplicativos com tecnologia P2P, mesmo que fora do horário de expediente;
 - h) Baixar e distribuir arquivo da Internet ou Intranet (downloads / uploads) de conteúdo ou aplicação que não seja para utilização no trabalho ou projetos do qual necessite pesquisa;



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- i) O uso indevido, abusivo e excessivo, para fins não laborais podendo congestionar o tráfego das informações na rede interna e Internet, comprometendo e dificultando a integridade da rede corporativa.

3. VIOLAÇÕES

- 3.1. A não observância ao disposto acima causará a proibição do acesso e sanções administrativas cabíveis.
- 3.2. A PRODAM deverá prover os registros necessários para as devidas sanções, em caso de violações.
- 3.3. Situações ou atos não previstos serão remetidos à Gerência de Telecomunicações e Rede, para avaliação.

4. TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, **Lincoln de Souza Pereira**, portador do R.G. nº 1.430.639-SSP/DF, C.P.F. nº 599.259.491-49, DECLARO estar ciente da POLÍTICA DE ACESSO À INTERNET da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo – PRODAM/SP – S.A., inclusive do conteúdo de suas NORMAS.

Declaro estar ciente também da possibilidade de auditoria, sem prévio aviso, nos recursos por mim utilizados, assumindo que estes estão disponíveis para execução de minhas funções junto à PRODAM.

Declaro, finalmente, que todas as informações tratadas, recebidas, enviadas, e armazenadas pela PRODAM, sob minha responsabilidade, serão tratadas de forma sigilosa e confidencial.

São Paulo, 09 de maio de 2011.

Lincoln de Souza Pereira
CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.





PREFEITURA DE SÃO PAULO

TERMO DE RESPONSABILIDADE do USUÁRIO da Rede da Prefeitura de São Paulo – Prefeitura de São Paulo

Eu, **Lincoln de Souza Pereira**, Diretor Técnico, R.G. nº 1.430.639-SSP/DF, C.P.F. nº 599.259.491-49, na condição de funcionário da empresa CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

1) DECLARO:

- a) conhecer e estar de acordo com a Política de Segurança da Informação da **Prefeitura de São Paulo**, cujas determinações comprometo-me a cumprir;
- b) estar ciente de que devo me manter atualizado(a) acerca de alterações que venham a ocorrer nesta Política;

2) Comprometo-me a:

- a) utilizar a Rede Privativa de Comunicação da **Prefeitura de São Paulo** somente através da estrutura disponibilizada dentro da empresa [nome da empresa];
- b) responder, em todas as instâncias, pelas conseqüências das ações ou omissões de minha parte que possam por em risco ou comprometer as transações a que tenho acesso;
- c) notificar imediatamente ao gestor do contrato da **Prefeitura de São Paulo**, qualquer incidente de segurança que represente risco ao ambiente de rede e servidores ou ao negócio da **Prefeitura de São Paulo**;
- d) não me ausentar do terminal sem encerrar a sessão de uso do sistema, garantindo, assim, a impossibilidade de acesso indevido por pessoas não autorizadas;
- e) NÃO INSERIR OU FACILITAR A INSERÇÃO DE DADOS FALSOS, ALTERAR OU EXCLUIR INDEVIDAMENTE DADOS CORRETOS NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS OU BANCO DE DADOS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO;
- f) NÃO MODIFICAR OU ALTERAR SISTEMA DE INFORMAÇÕES OU PROGRAMA DE INFORMÁTICA, SEM AUTORIZAÇÃO OU SOLICITAÇÃO DE AUTORIDADE COMPETENTE;
- g) UTILIZAR ADEQUADAMENTE A CONTA DE ACESSO A MIM CONCEDIDA, NÃO CEDÊ-LA A OUTREM, RESPONDER POR TODA OCORRÊNCIA A ELA RELACIONADA E USAR SENHAS EM CONFORMIDADE COM A POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO;
- h) NÃO PERMITIR OU FACILITAR, MEDIANTE ATRIBUIÇÃO, FORNECIMENTO OU EMPRÉSTIMO DE SENHA OU QUALQUER OUTRA FORMA, ACESSO DE PESSOAS NÃO AUTORIZADAS A SISTEMAS DE INFORMAÇÕES OU BANCO DE DADOS DA PREFEITURA DE SÃO PAULO, NEM UTILIZAR-ME, DE FORMA INDEVIDA, DO ACESSO RESTRITO;
- i) MANTER A INTEGRIDADE DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, UTILIZANDO-OS DE FORMA CORRETA, CONFORME A POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PREFEITURA DE SÃO PAULO;
- j) não realizar testes de vulnerabilidades ou de desempenho na rede de dados da **Prefeitura de São Paulo**;



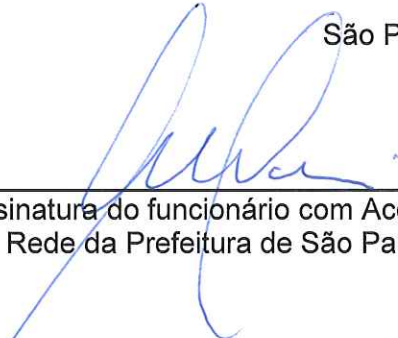



PREFEITURA DE SÃO PAULO

- k) UTILIZAR SOMENTE EQUIPAMENTOS COM SOFTWARES DE DETECÇÃO DE VÍRUS E MALWARE ATUALIZADOS, BEM COMO SISTEMA OPERACIONAL E DEMAIS SOFTWARES COM AS ÚLTIMAS CORREÇÕES.

Estou ciente de que, ao descumprir os compromissos aqui assumidos, no todo ou em parte, estarei sujeito às penalidades descritas nas leis da República Federativa do Brasil.

São Paulo, 09 de maio de 2011.


Assinatura do funcionário com Acesso à
Rede da Prefeitura de São Paulo


Assinatura do responsável
Diretor da Call Tecnologia e Serviços Ltda.





PREFEITURA DE SÃO PAULO

ACORDO DE RESPONSABILIDADE

Por meio deste instrumento, de um lado **PREFEITURA DE SÃO PAULO**, doravante denominada "**CONTRATANTE**", e, do outro lado, a empresa **CALL TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no CNPJ sob nº 05.003.257/0001-10, doravante denominada "**CONTRATADA**", ambas representadas de acordo com seus estatutos e considerando suas mútuas conveniências e condições estabelecidas adiante neste instrumento, têm ajustado entre si o que segue:

- 1) A **CONTRATADA** declara estar ciente das atribuições que lhe foram delegadas pelo Contrato nº 004/SECOM/2011 – Prestação de Serviço de Call Center.
- 2) A **CONTRATADA** se responsabiliza por atos praticados por seus funcionários durante o acesso às informações através de Rede da Prefeitura de São Paulo.
- 3) A **CONTRATADA** se obriga a não divulgar para terceiros as informações confidenciais da **Prefeitura de São Paulo** a que tiver acesso na forma da cláusula 2ª, exceto se for previamente autorizada por escrito pela **Prefeitura de São Paulo**.
- 4) A **CONTRATADA** se compromete a orientar seus funcionários a seguir as orientações contidas na política de segurança da Prefeitura de São Paulo e suas diretrizes.
- 5) A **CONTRATADA** se compromete a capacitar seus funcionários no trato da divulgação e descarte das informações obtidas junto à Prefeitura de São Paulo.
- 6) A **CONTRATADA** se compromete a não armazenar informações da Prefeitura de São Paulo em seus equipamentos.
- 7) A **CONTRATADA** se obriga a manter seus equipamentos conectados à rede da Prefeitura de São Paulo sempre atualizados e com software de detecção de vírus e "malware" também atualizado.
- 8) A **CONTRATADA** se obriga a fornecer acesso (logon) apenas aos seus funcionários e notificar imediatamente a Equipe da Prefeitura de São Paulo qualquer incidente de segurança que represente risco ao ambiente de rede e servidores ou ao negócio da Prefeitura de São Paulo.
- 9) A **CONTRATADA** se obriga a devolver uma cópia do termo de responsabilidade do usuário assinado por cada funcionário com acesso à Rede **Prefeitura de São Paulo**, objeto desse acordo.
- 10) O presente Acordo passa a vigorar a partir da data de sua assinatura pelas partes contratantes e se manterá válido durante vigência do contrato firmado na cláusula 1ª.
- 11) Este Acordo será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.





**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**

- 12) As partes elegem o Foro da Comarca de São Paulo para dirimir quaisquer dúvidas acerca da aplicação do presente instrumento.

E, por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente Acordo de Responsabilidade em 3 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, diante das 2 (duas) testemunhas abaixo nomeadas.

São Paulo, 09 de maio de 2011.

Call Tecnologia e Serviços Ltda
Lincoln de Souza Pereira

Secretaria Executiva de Comunicação
Marcus Vinicius Sinval

Testemunhas:

Marcia Moraes Comin
SECOM/CAF, Licitações e Compras
RF: 776.316.6.00
OAB/SP: 199.219

Rogério Pelizzari de Andrade
SECOM/Coordenador II
RF: 746.629.3.01

