



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

### CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC

#### ANEXO I

Serviços de tecnologia da informação e comunicação a serem prestados à Prefeitura Municipal de Campinas, por 14 meses, de acordo com as definições a seguir.

#### **1. Suporte técnico e apoio operacional**

Serviço de suporte técnico e apoio operacional a todos usuários de TIC da PMC, através da disponibilização de canais de comunicação para abertura, acompanhamento e encaminhamento de chamados para resolução de incidentes, problemas e solicitações de serviços, capacitação e treinamento nas áreas de sistemas operacionais e sistemas especialistas atendidos pela IMA, nas seguintes modalidades:

##### **1.1 Modalidades**

###### **1.1.1 Atendimento técnico nível 1**

Suporte técnico remoto através de atendimento telefônico ou sistema específico de suporte técnico para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas em equipamentos de informática, incluindo computadores de mesa, computadores portáteis e tablets, sistemas básicos (sistema operacional, ferramentas de escritório, segurança da informação, e-mail e armazenamento de arquivos e documentos em rede), instalados nos equipamentos de informática dos usuários, ou encaminhamento ao suporte técnico nível 2, caso o atendimento não seja suficiente para esclarecer a dúvida ou solucionar o problema de forma remota.

O serviço compreende as atividades:

- Atendimento telefônico ou através de sistema específico de suporte técnico para entendimento e classificação do problema.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

- Registro e encaminhamento aos responsáveis por designar e alocar técnicos para solução do problema.
- Disponibilização de informação aos usuários quanto ao prazo para início de atendimento e previsão de resolução do problema.
- Priorização dos chamados não concluídos na fila de atendimento, de acordo com os critérios de priorização estabelecidos pela PMC.
- Esclarecimento de dúvidas técnicas de baixa e média complexidade dos usuários quanto à utilização dos equipamentos e sistemas de informática, conforme item 1.5.
- Esclarecimento de dúvidas técnicas dos usuários quanto à utilização dos espaços de armazenamento de documentos, disponibilizados na rede, dentro do domínio PMC.

### **1.1.2 Atendimento técnico nível 2**

Suporte técnico local para resolução de problemas em equipamentos de informática, incluindo computadores de mesa, computadores portáteis e tablets, sistemas básicos (sistema operacional, ferramentas de escritório, segurança da informação, e-mail e armazenamento de documentos em rede), instalados nas dependências da PMC.

O serviço compreende as atividades:

- Instalação, configuração e teste de equipamentos de informática disponibilizados pela PMC para os usuários em seus postos de trabalho, com conexão ao domínio de rede PMC, quando da sua existência.
- Instalação, configuração e teste de equipamentos de informática disponibilizados pela PMC quando da realização de eventos.
- Instalação de sistemas nos computadores da PMC, com indicação de licença adquirida pela PMC.
- Resolução de problemas de baixa e média complexidade dos usuários quanto à utilização dos equipamentos e sistemas de informática, conforme item 1.5.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Resolução de problemas relacionados à utilização dos espaços de armazenamento de documentos, disponibilizados na rede, dentro do domínio PMC.
- Identificação de problemas nos equipamentos de informática da PMC e apresentação de relatório técnico com lista de componentes necessários para solução dos problemas.
- Movimentação de equipamentos de informática que necessitem de manutenção nas dependências da IMA, retirando-os das dependências da PMC e devolvendo-os aos locais de utilização.

#### 1.1.3 Capacitação e treinamento

Serviço de capacitação e treinamento nas áreas de sistemas operacionais e sistemas especialistas atendidos pela IMA.

O serviço compreende as atividades:

- Desenvolvimento de manuais de capacitação e treinamento para a PMC, sobre operação básica de sistemas operacionais de computadores, conforme item 1.5.
- Realização de capacitação e treinamento para a PMC quanto à utilização dos sistemas de informática, conforme item 1.5.
- Realização de capacitação e treinamento para a PMC quanto à utilização dos espaços de armazenamento de documentos, disponibilizados na rede, dentro do domínio PMC.

#### 1.2 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de computadores dentro e fora do domínio de rede PMC, conforme tabela a seguir:

Serviço	Quantidade estimada de computadores	Preço mensal unitário	Valor total mensal estimado
Suporte técnico e apoio operacional	7.295	R\$ 60,00	R\$ 437.700,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 437.700,00</b>

O serviço de suporte técnico e apoio operacional terá o valor previsto para 14 meses de R\$



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

6.127.800,00 (seis milhões, cento e vinte e sete mil e oitocentos reais).

#### 1.3 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de suporte técnico e apoio operacional será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de computadores de mesa, computadores portáteis e tablets atendidos, quantidade de chamados abertos e o rateio do preço do serviço, baseado na quantidade de computadores atendidos.
- Tabela comparativa contendo quantidade total de técnicos alocados, quantidade total de chamados recebidos, média de chamados por técnico, quantidade de dias úteis e média de chamados por técnico por dia útil, para o mês de apuração e os dois meses anteriores ao da apuração.

#### 1.4 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de suporte técnico e apoio operacional possuem acordo de nível de serviço para as atividades previstas nas modalidades 1, 2 e 3.

Os serviços serão prestados aos usuários da PMC, para os computadores dentro e fora do domínio PMC, de segunda-feira a sexta-feira das 7hs às 19hs para atendimento telefônico e das 8hs às 17hs para atendimento presencial, nos dias úteis em que a PMC tiver expediente de trabalho.

O desempenho da prestação de cada serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada atividade estabelecidos conforme tabela a seguir:

<b>Atividade de atendimento técnico nível 1</b>	<b>Atendimento em até</b>
Todas as atividades listadas na modalidade atendimento técnico nível 1.	1 hora

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS****MINUTA DE CONTRATO**

<b>Atividade de atendimento técnico nível 2</b>	<b>Atendimento em até</b>
Instalação, configuração e teste de equipamentos de informática disponibilizados pela PMC para os usuários em seus postos de trabalho, com conexão ao domínio de rede PMC, quando da sua existência.	3 dias úteis
Instalação de sistemas nos computadores da PMC, com indicação de licença adquirida pela PMC.	2 dias úteis
Resolução de problemas de baixa e média complexidade dos usuários quanto à utilização dos equipamentos e sistemas de informática, conforme item 1.5.	3 dias úteis
Resolução de problemas relacionados à utilização dos espaços de armazenamento de documentos, disponibilizados na rede, dentro do domínio PMC.	3 dias úteis
Identificação de problemas nos equipamentos de informática da PMC e apresentação de relatório técnico com lista de componentes necessários para solução dos problemas.	3 dias úteis
Realização de serviços de manutenção corretiva de hardware, incluindo substituição de componentes fornecidos à IMA pela PMC, para equipamentos fora do prazo de garantia do fabricante.	5 dias úteis após fornecimento

As atividades da modalidade capacitação e treinamento possuirão ANS de acordo com o estabelecido entre as partes quando da solicitação do serviço.

**1.5 Sistemas de informática**

Sistemas operacionais para computadores de mesa e computadores portáteis	Microsoft Windows a partir da versão 98 em todas as edições, Linux Ubuntu a partir da versão 12.04 e Linux Mint a partir da versão 15
Ferramentas de escritório	Microsoft Office a partir da versão 2003 e sistemas do pacote BrOffice, LibreOffice, OpenOffice a partir da versão 3.0
Sistemas de e-mail	Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook, Microsoft Live Mail e Mozilla Thunderbird
Sistemas de navegação na Internet	Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome
Sistema de compactação de arquivos	LZArc
Leitor de PDF	Adobe PDF Reader
Cliente Java	Oracle JSE a partir da versão 6, plugins Java para sistemas de navegação na Internet e módulo de segurança do Banco do Brasil
Sistema de controle de inventário	OCS Inventory Agent
Sistema anti-vírus	Trend Micro OfficeScan



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

Sistemas operacionais para tablets	Android a partir da versão 2.4
------------------------------------	--------------------------------

### 1.6 Glossário

- **Sistemas especialistas:** Entende-se como “sistemas especialistas” os sistemas desenvolvidos e/ou mantidos pela PMC para a IMA, cujo conhecimento sobre funcionalidade é de domínio dos especialistas que o implementaram.
- **Problemas de baixa complexidade:** São problemas, falhas ou defeitos que podem ser resolvidos através da implementação de configurações já conhecidas pela equipe técnica da IMA, com nenhuma ou pouca necessidade de investigação.
- **Problemas de média complexidade:** São problemas, falhas ou defeitos que podem ser resolvidos através da implementação de configurações pela equipe técnica da IMA, com necessidade de investigação.

### 2. Desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas

Serviço de gerenciamento de projetos, especificação, desenvolvimento, manutenção corretiva e evolutiva, suporte e treinamento em sistemas e sites, desenvolvidos ou mantidos pela IMA, chamados de sistemas especialistas, computados mensalmente através da quantidade de horas-atividades efetivamente executadas.

O serviço compreende as atividades:

- Elaboração de documento de especificação para desenvolvimento de sistema com lista de requisitos funcionais e não funcionais e *mockups* de telas do usuário.
- Elaboração de cronograma de atividades e prazos de entrega, de acordo com a especificação do sistema.
- Elaboração de cronograma de implantação e treinamento dos usuários.
- Elaboração de documento de especificação técnica contendo infraestrutura necessária para o ambiente de teste e de produção e tecnologias utilizadas no desenvolvimento,



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

incluindo linguagem de programação, sistema de banco de dados e servidor web.

- Informação à PMC quando da impossibilidade de desenvolvimento de qualquer funcionalidade solicitada.
- Desenvolvimento de novos sistemas e novas funcionalidades para os sistemas já existentes, através de programações e codificações, de acordo com a especificação da PMC, respeitando as prioridades por ela estabelecidas, utilizando as linguagens de computadores, normas técnicas e práticas mais adequadas para cada atividade.
- Desenvolvimento e execução de rotinas de processamento de dados nos sistemas especialistas, de acordo com as especificações da PMC, quando a rotina não puder ser executada de forma autônoma pela própria PMC.
- Desenvolvimento de testes unitários, funcionais e de integração automatizados e execução de testes manuais para os sistemas especialistas.
- Informação à PMC sobre o andamento e evolução da prestação dos serviços de desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas assim como alterações de cronograma durante a execução dos serviços.
- Manutenção e atualização de documentos de especificação durante o ciclo de vida dos sistemas.
- Testes dos sistemas especialistas e emissão de relatório técnico com lista de funcionalidades que apresentarem resultados diferentes dos especificados.
- Instalação e disponibilização de sistemas em ambiente de teste, homologação e produção.
- Análise e elaboração de documento de viabilidade técnica para implantação de sistemas contratados de terceiros pela PMC.
- Elaboração de documento de especificação técnica de infraestrutura e outros recursos necessários para implantação de sistemas contratados de terceiros pela PMC.
- Recepção de treinamento técnico de transferência de tecnologia de sistemas contratados de terceiros pela PMC.
- Diagnóstico e correção de problemas de funcionamento nos sistemas especialistas.
- Desenvolvimento de melhorias legais e evolutivas nos sistemas especialistas, de acordo



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

com as necessidades e especificações da PMC.

- Realização de configuração e parametrização dos sistemas especialistas, de acordo com as especificações da PMC.
- Operação dos sistemas especialistas quando solicitado pela PMC, de acordo com as especificações dela, e não puder ser realizada pela própria PMC.
- Realização de intervenção nos bancos de dados, como por exemplo elaboração e execução de scripts de extração, transformação e carga de dados, quando solicitado pela PMC, de acordo com as especificações dela, e não puder ser realizada de forma autônoma pela própria PMC.
- Emissão de relatório, através de extração de informações dos sistemas especialistas, quando solicitado pela PMC, de acordo com as especificações dela, e não puder ser emitido de forma autônoma pela própria PMC.
- Cadastro e remoção de usuários dos sistemas especialistas.
- Desenvolvimento de manuais de capacitação e treinamento dos sistemas especialistas.
- Capacitação e treinamento aos usuários da PMC quanto à utilização dos sistemas especialistas.
- Suporte e esclarecimento de dúvidas técnicas dos usuários da PMC, remota ou localmente nas dependências da PMC, quanto à utilização dos sistemas especialistas.
- Acompanhamento e apoio presencial pela IMA na execução de rotinas críticas dos sistemas.
- Participação de reuniões técnicas que incluam discussões sobre o funcionamento dos sistemas, junto à PMC.
- Pesquisa e testes de tecnologias, levantamento de informações, elaboração de pré-projetos e desenvolvimento de protótipos, se necessário, de soluções que atendam necessidades da PMC.

### 2.1 Valor estimado do serviço





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de horas-atividades efetivamente executadas, entregues e aceitas no mês, de acordo com o perfil do serviço a ser executado, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade estimada de horas-atividades mensal</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas	19.288	R\$ 120,00	R\$ 2.314.560,00
Operação dos sistemas financeiros de arrecadação e conciliação bancária	320	R\$ 49,98	R\$ 15.993,60
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 2.330.553,60</b>

O serviço de desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 32.627.750,40 (trinta e dois milhões, seiscentos e vinte e sete mil, setecentos e cinquenta reais e quarenta centavos), considerando que não serão computadas as horas-atividades consumidas para diagnosticar ou resolver problemas decorrentes de erros de programação.

#### 2.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de horas-atividades utilizadas no mês e nos dois meses anteriores ao da apuração.
- Lista de horas-atividades de desenvolvimento e suporte associadas aos projetos desenvolvidos.
- Lista de horas-atividades de diagnóstico e resolução de problemas decorrentes de erros de programação.

#### 2.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de suporte a sistemas serão prestados aos usuários da PMC de segunda-feira à sexta-



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

feira das 8hs às 17hs, nos dias úteis em que a PMC tiver expediente de trabalho.

Os serviços de desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Quantidade de erros encontrados no sistema, durante o período de 90 dias corridos, contados a partir da data de implantação total, por hora-atividade consumida no projeto de desenvolvimento ou manutenção do sistema.	1 erro/100 horas-atividades
Quantidade de funcionalidades previstas no projeto e não implantadas após homologação	0

Entende-se por erro a funcionalidade ou parte dela que estiver em desacordo com a especificação do projeto, apresentando resultados divergentes dos esperados quanto a cálculos, registro, tratamento ou extração de informações do sistema.

### 2.4 Lista de sistemas desenvolvidos, com suporte e manutenção

1. SIADEC - Sistema de Alerta da Defesa Civil :: Sistema para coleta de dados de sensores pluviométricos obtidos através de leituras mecânicas.
2. TerraMA<sup>2</sup> :: Sistema para monitoramento de riscos ambientais através da comparação de dados de sensores coletados via internet com modelos e mapas de risco, possibilitando a notificação de alertas de desastres naturais.
3. Sistema 156 :: Sistema de atendimento ao cidadão; registra as reclamações e solicitações de cidadãos, fornecendo informações sobre impostos, dívida ativa e eventos, tais como: programações culturais, defesa civil, entre outros.
4. m156 - 156 Mobile :: Versão para mobile (smartphone, celular, tablet) das solicitações 156 web. Desenvolvida para plataforma Android.
5. 156 WEB - Registra Solicitações 156 Web :: Sistema de registro de solicitações ao 156 pela internet.
6. Protocolo WEB - Consulta Solicitações 156 Web :: Sistema de consultar e



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- acompanhamento das solicitações feitas ao serviço 156, tanto através do telefone ou via internet.
7. Sistema de Protocolos :: Sistema de cadastramento e acompanhamento da tramitação de protocolados na Prefeitura. Atende a todas as Secretarias Municipais. Utilizado também pela Câmara Municipal e sub-prefeituras.
  8. Sistema de Alvarás :: Sistema de consulta, emissão e controle de alvarás de: Aprovação, Execução, Instalação, Uso e Certificado de conclusão de Obras.
  9. Sistema de Loteamentos, Lotes, Glebas e Execução de Serviços :: Sistema de consulta, emissão e controle de alvarás de: Aprovação, Execução, Instalação, Uso e Certificado de conclusão de Obras.
  10. Sistema de Controle de Fichas e Mapas :: Sistema para controle da entrada e saída de Fichas e Mapas.
  11. Sistema Sequencial de PRC's :: Sistema de geração automática de numeração das Plantas Referenciais Cadastrais – PRC.
  12. SGP - Gestão Predial :: Sistema de Gestão Predial da SMA – PMC.
  13. SLP - Sistema de Licitações PMC :: Cadastramento e acompanhamento de licitações.
  14. CIPS - Sistema de Coleta de Informações Sociais :: Sistema de cadastramento e acompanhamento de programas sociais.
  15. RMF - Sistema de Renda Mínima :: Sistema de suporte e gestão do Programa Municipal de Renda Mínima; cadastro, triagem e emissão de pagamentos para pessoas contempladas por este Programa Assistencial. Implementado em GAS.
  16. Cadastro Único :: Sistema de Cadastro Único para programas sociais.
  17. Controle de Subvenções às Entidades Assistenciais :: Sistema de controle do repasse de verbas municipais para as entidades sociais cadastradas ( consultas clipper).
  18. REDIA - Registro Diário de Atendimento :: Sistema que registra os serviços prestados ao cidadão, provenientes do suporte realizado via telefone, SAC, Chat Off Line e Atendimento Móvel.
  19. Agentransp - Agendamento de Transporte Escolar :: Sistema de agendamento de ônibus, pelas unidades escolares, para transporte dos alunos a eventos ou atividades especiais.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

20. Fórum SME :: Fórum web para disseminação de informações e ferramenta de apoio à solução de dúvidas.
21. GAF - Gestão da Alimentação Escolar (Módulo Financeiro) :: Sistema de gestão financeira do Programa de Alimentação Escolar. Gestão das verbas destinadas às escolas por diferentes instâncias governamentais como o FNDE, o Estado e a própria Secretaria de Educação para compra de alimentos.
22. Gales - Gestão da Alimentação Escolar (Módulo Técnico) :: Sistema de gestão do Programa de Alimentação Escolar, através do qual é realizado o planejamento dos cardápios a serem servidos, considerando valores nutricionais e custo das refeições, e também os cálculos para distribuição de gêneros alimentícios para as unidades educacionais. Possibilita o controle dos pedidos de fornecimento e o gerenciamento dos custos dos cardápios e números de refeições servidas. Realiza simulações de consumo e planejamento de compras.
23. ICC - Inscrição em Cursos do Cefortepe :: Sistema para gestão das inscrições em cursos oferecidos pelo CEFORTEPE.
24. ICI - Inscrições Conferência Intermunicipal de Educação :: Sistema para inscrição e gestão dos interessados em participar da Conferência Intermunicipal de Educação (CONAE 2014).
25. Sistema INTEGRE (Gestão Integrada da Rede de Ensino) :: Módulo Master: gestão de perfis e usuários, controle de acesso e da distribuição de equipamentos (tablets); Módulo Acadêmico: planejamento escolar, calendário, gestão da demanda por vagas (Infantil, ingressantes no ensino Fundamental, alunos CEPROCAMP), acompanhamento e encerramento do período letivo, gestão da vida escolar dos alunos (notas, frequência, documentação legal), transporte escolar, indicadores e dados estatísticos; Módulo Financeiro: cálculo dos valores de repasse do Conta Escola para as unidades educacionais; elaboração e homologação dos planos de aplicação; prestação de contas digitalizada; Módulo Gestão de Pessoas: atribuição de aulas e substituição de professores; alocação e gestão dos afastamentos de monitores; Interface SIG - Sistema de Informações



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Geográficas: distribuição da demanda de Educação Infantil AGIII – Cadastro Contínuo (mensal) e Cadastro Inicial (anual), Cadastro Escolar para Ensino Fundamental, Mapa Central de Vagas de Educação Infantil.
26. PCE - Portal do Ceprocamp e Estágio :: Portal web para divulgação da missão e das atividades do Ceprocamp – Centro de Educação Profissional de Campinas "Prefeito Antonio da Costa Santos", possibilitando às empresas a divulgação de suas vagas de estágio aos alunos matriculados nessa instituição.
  27. SER - Sistema Eletrônico de Remoção :: Sistema para processamento informatizado da remoção de professores, especialistas e funcionários da Secretaria Municipal de Educação e FUMEC.
  28. Gestão da Alimentação Escolar - Administrativo :: Sistema de gestão do convênio entre a Prefeitura de Campinas e a CEASA para operacionalização do Programa de Alimentação Escolar. Registro dos repasses de verbas efetuados à CEASA e prestações de contas.
  29. BI - SIAFEM (Consist Planning Manager) :: O sistema objetiva oferecer suporte à gestão de negócios da Secretaria de Finanças de Campinas via implantação de um sistema de BI (inteligência de negócio) que implemente a coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações do sistema SIAFEM do município.
  30. ELO – Elaboração Orçamentária, PPA - Plano Pluri Anual, LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias , LOA - Lei Orçamentária Anual e Módulo Audesp :: Compreende a geração e envio dos dados de PPA, LDO e LOA para TCE/SP através do sistema AUDESP gerar relatórios para AUDESP. (ECO)
  31. GED DRI – Software de Visualização de Imagens Digitalizadas para o DRI (Departamento de Receitas Imobiliárias) :: Sistema de Recuperação de imagens digitalizadas de documentos armazenados em banco de dados para os documentos Ficha Cadastral, PIC, Parecer Fiscal, Histórico Fiscal, Extrato, Gabarito e Diligência Fiscal.
  32. GED DRM – Software de Visualização de Imagens Digitalizadas para o DRM (Departamento de Receitas Mobiliárias) :: Sistema de Recuperação de imagens digitalizadas de documentos armazenados em banco de dados para os documentos DIC– Documento de Informação Cadastral (Abertura/Alteração/Cancelamento), Ações Fiscais /



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

Relatório de Fiscalização, Regime Extraordinário, DEMEP.

33. IMAGED-DCCA – Departamento de Controle de Cobrança e Arrecadação :: Sistema de gestão de documentos para visualização de imagens digitalizadas dos documentos referentes aos Acordos de Parcelamento do Pagamentos de Débitos da Dívida Ativa.
34. IMAGED-JRT – Junta de Recursos Tributários :: Sistema de gestão de documentos para visualização de imagens digitalizadas dos documentos referentes ao Relatório e Voto e Parecer da Representação Fiscal.
35. IMS - Integração IMAGED e Sistema SIM :: Atualização de índices do IMAGED-DCCA a partir de termos de acordo do SIM.
36. ADMFIS / ISSQN- Digital :: Administração da Fiscalização: Módulo controla e gerencia as atividades de fiscalização, gerando ordens de fiscalização para os fiscais, medindo a produtividade do setor e atuando o contribuinte quando necessário.
37. CI-WEB - Certidões Imobiliárias na WEB :: Módulo para emissão de certidões imobiliárias.
38. CNAE e CBO na WEB :: Módulo de consulta e manutenção via WEB dos Códigos das Atividades Econômicas (CNAE e CBO).
39. CRI - Controle de Regularização do Imóvel :: Sistema de controle de parcelamento de imóveis em processo de regularização, emitindo termos de concessão.
40. DAC-WEB :: Declaração de Atualização Cadastral informada pelo contribuinte.
41. DIC-WEB :: Módulo de cadastramento para obtenção da inscrição municipal através de formulários dos seguintes assuntos :
  - Formulário Eletrônico DIC – Documento de Informação Cadastral - pessoa Natural e Pessoa Natural equiparada à Pessoa Jurídica;
  - Formulário Eletrônico DIC – Documento de Informação Cadastral - Pessoa Jurídica;
  - Formulário Eletrônico DIC – Documento de Informação Cadastral - Substituto Tributário / Proprietário do Imóvel ou Dono da Obra (construção civil).
42. DMS / ISSQN- Digital :: Declaração Mensal de Serviço: Módulo que permite a escrituração fiscal do ISSQN por um sistema informatizado, simples e seguro, que



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

permite gerar automaticamente: Declaração Mensal de Serviços – DMS; Guia de Recolhimento Digital – GRD do ISSQN com código de barras; recibo de retenção na fonte; e escrituração dos livros fiscais de serviços prestados e tomados.

43. ED / ISSQN- Digital :: Empresa Digital: Módulo que gerencia os trâmites para Abertura, Alteração e Encerramento de inscrição de Empresas e Autônomos.
44. ISS-WEB :: Módulo para cálculo de valor de abertura, encerramento e parcelas em atrasos para os contribuintes de ISSQN via internet .
45. NFSe / ISSQN- Digital :: Nota Fiscal de Serviço Eletrônico : Módulo Web que permite que substituí as tradicionais notas fiscais de serviços impressas. A NFS-e, implantada pelo Departamento de Receitas Mobiliárias da Secretaria Municipal de Finanças, será emitida e armazenada eletronicamente em programa de computador da Prefeitura Municipal de Campinas, com o objetivo de materializar os fatos geradores do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, por meio do registro eletrônico das prestações de serviços sujeitas à tributação do ISSQN.
46. NF-WEB - Notas Fiscais na WEB :: Módulo de apuração de notas fiscais de mão de obra para dedução de construção civil.
47. RETEN / ISSQN- Digital :: Retenção de ISS por Órgãos Públicos: Módulo que analisa as contratações de serviços declaradas via sistema do SIAFI em confronto com a Nota Fiscal Eletrônica. Gera os pagamentos para efetuar baixas no SIM. As Prefeituras interessadas fazem convênio com o Banco do Brasil assinando Termo de Adesão.
48. SPDNET / ISSQN- Digital :: Repositórios de Declaração: Módulo que controla do cadastro mobiliário, gerencia os protocolos, permite gerar um arquivo com os dados declarados pelos contribuintes. As opções log do sistema, atualizações e definições permitem administrar os dados de cadastro e versões do DMS. Nessa área o administrador pode verificar os acessos de seus usuários, exportarem arquivos de atualizações e alimentar a base de dados para comparação de versões.  
Há um controle de banners onde o administrador pode incluir e analisar as estatísticas dos cliques e visualizações dos banners vindos do DMS.
49. SPF / ISSQN- Digital :: Sistema de Planejamento Fiscal: Módulo que emite relatórios



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

estatísticos e gerenciais, gerando as diferenças entre os serviços prestados e pagos.

50. TIV-WEB :: Consulta dos índices de valorização do imóvel para fins de lançamento de ITBI.
51. SIM - Sistema de Informações Municipais (Módulo Almojarifado e Patrimônio) :: Almojarifado e Patrimônio: Alocação das aquisições e controle dos bens patrimoniais (transferência, inventários e localização física dos bens). Compras, Almojarifado e Patrimônio: Planejamento, controle de compra, controle de estoque, Alocação das aquisições e controle dos bens patrimoniais (transferência, inventários e localização física dos bens).
52. SIM - Sistema de Informações Municipais (Módulo Tributário) :: Módulo Finanças e ISSQN: Cadastros: Mantém toda a estrutura de informações cadastrais mobiliárias e imobiliária que gera a receita tributária, de impostas, contribuições e taxas de competência do Município; cadastro único de contribuintes; cadastros que dão suporte às operações de todos os módulos que integram o SIM. Lançamentos: Gera os lançamentos dos tributos municipais. X-1000: Lançamento para IPTU retroativo, contendo capa, carnê, atualização em lote (módulo condomínio) e por unidade de dados cadastrais. Lançamento ISS - Ofício retroativo e complementar: Rotina de lançamento individual complementar e retroativo para os profissionais autônomos. Geração de históricos de alterações: Gerencia o histórico das alterações cadastrais e emite de relatórios com as situações antes/depois. Fiscalização: Contém operações que dão suporte à fiscalização, permitindo autuar os débitos apurados gerando lançamento em conta-corrente. Módulo Receitas e Despesas: Conta\_Corrente: Contém todas as operações para atendimento aos contribuintes, mantendo atualizadas informações. Cobrança: Contém operações que dão suporte a ações para recuperação de obrigações não cumpridas. Arrecadação: Contém operações de controle e de recebimento dos arquivos de pagamento enviados pela rede bancária efetuando a baixa dos débitos dos contribuintes. Inscrição em Dívida Ativa: Inscrição coletiva de débitos tributários em dívida ativa com geração e impressão de livro. Protesto Extra Judicial: Efetua o protesto dos tributos municipais antes que os





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

mesmos sejam ajuizados. Ajuizamento: Efetua o ajuizamento de débitos com emissão de CDA e todos os documentos obrigatórios para cumprimento do processo judicial (método assinatura digitalizada). Relatórios gerenciais para DCCA: Relatórios gerenciais diversos para o DCCA – Departamento de Controle, Cobrança e Arrecadação da Secretaria de Finanças. Rotina de relatórios gerenciais para Jurídico: Relatórios gerenciais diversos para a Secretaria de Assuntos Jurídicos.

53. SIM - Sistema de Informações Municipais (Módulo Orçamentário e Financeiro) :: Administração Orçamentária e Financeira: permite o planejamento e a execução das metas e ações dos planos da Prefeitura e dos recursos envolvidos através de orçamento e do plano plurianual, compatibilizando a disponibilidade de recursos com a despesa durante a execução do orçamento aprovado. Opera o orçamento como o ponto de ligação entre o planejamento e a execução orçamentária e financeira, de modo a refletir informações sobre políticas e programas que possibilitem o controle gerencial. Controla compra e licitações.
54. CHAT - Chat Tributário e Procon :: Sistema de Atendimento ao cidadão através de "chat", via internet, onde os atendentes do call Center Tributário e Procon podem orientar um ou mais cidadãos, simultaneamente, extrair dados e relatórios estatísticos.
55. GED–Software de Visualização de Imagens :: Sistema de Recuperação de imagens digitalizadas de documentos armazenados em banco de dados para os documentos gerados no módulo Protesto Extra Judicial e no Ajuizamento.
56. Consist-HR :: Sistema de Gestão de recursos humanos, folha de pagamento e benefícios da PMC.
57. e-Consig - Sistema Consignados :: Sistema oferecido pelos bancos para controle de empréstimos consignados feitos por funcionários públicos, com desconto em Folha de Pagamento.
58. SAIP-Sistema de Apoio à Implantação do Plano de Cargos e Salários :: Sistema de gestão dos processos gerados a partir da implantação do Plano de Cargos e Salários da PMC.
59. DIM - Dispensação Individualizada de Medicamentos :: Sistema para controle da retirada de medicamentos por pacientes em centros de saúde; automatiza a escrituração dos



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

registros obrigatórios no caso de medicamentos sob controle e efetua a baixa dos medicamentos no estoque.

60. SIGA-SAÚDE - Sistema de Informação para a Gestão do Atendimento em Saúde :: Sistema de informação integrado e distribuído, contemplando cadastro de usuários, saúde da família, agendamento de consultas, registro do atendimento, autorização de procedimentos de alto custo
61. ECLIP - Clipping Eletrônico :: Sistema para elaboração de clipping eletrônico e publicação dos clippings.
62. WEBCALENDAR - DECOM :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pelo Decom. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
63. WEBCALENDAR - Deinfo :: Sistema de controle de agendamento de compromissos utilizado pelo DEINFO.
64. WEBCALENDAR - Gabinete / Agenda Salas :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado para agendamento de salas no Gabinete. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
65. WEBCALENDAR - Gabinete :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pelo Gabinete. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
66. WEBCALENDAR - Seplan :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pela Seplan. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
67. WEBCALENDAR - SMCAIS :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pela SMCAIS. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
68. DOM - Sistema Diário Oficial :: Envio de matérias para publicação no DOM Campinas. Também possibilita o controle das matérias/segurança e automação do setor de pré-



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- edição da Gráfica IMA.
69. IMAGED-PRT – Gabinete do Prefeito :: Sistema de gestão de documentos para visualização de imagens digitalizadas dos documentos referentes ao Protocolo Geral.
  70. IMG - Indicadores de Metas de Governo :: Sistema para construção de indicadores de metas de governo.
  71. PIM - Painel de Informações Municipais :: Sistema para apresentação de dados gráficos de várias origens.
  72. AJSM - Agenda da Junta de Serviço Militar :: Agendamento de atendimento para os serviços disponíveis ao público pela Junta de Serviço Militar de Campinas.
  73. DONARE - Doações para a Defesa Civil :: Cadastramento e controle de doações para a Defesa Civil.
  74. GODC - Gestão de Ocorrências da Defesa Civil :: Cadastramento e acompanhamento de ocorrências da Defesa Civil.
  75. SAOP - Orçamento Participativo :: Registra e consulta a frequência das reuniões, os participantes e a ata para apresentação aos conselheiros do Orçamento Participativo.
  76. Webcontact - Gabinete :: Sistema de cadastramento de contatos.
  77. Webcontact - Deinfo :: Sistema de cadastramento de contatos.
  78. Sistema 156 WEB :: Sistema de atendimento ao cidadão; registra as reclamações e solicitações de cidadãos, fornecendo informações sobre impostos, dívida ativa e eventos, tais como: programações culturais, defesa civil, entre outros.
  79. Sistema de Protocolos WEB :: Sistema de cadastramento e acompanhamento da tramitação de protocolados na Prefeitura. Atende a todas as Secretarias Municipais. Utilizado também pela Câmara Municipal e sub-prefeituras.
  80. Protocolo Web :: Sistema de consulta o andamento dos protocolados em tramitação na PMC, via WEB.
  81. Inventario de Software :: Gerenciar os softwares utilizados dentro da PMC.
  82. APPO - Análise prévia de plantas online :: Análise Prévia de Projetos.
  83. CTS - Controle de Taxas SEMURB :: Parametrização, cálculo e controle de taxas cobradas pela SEMURB.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**

### **MINUTA DE CONTRATO**

84. Sigcamp :: Sigcamp é uma solução para o cadastro e o gerenciamento dos mais variados pontos de interesse das secretarias que compõem a equipe de governo da administração pública municipal, disponibilizando-os em sua posição geográfica real e armazenando-os em uma base de dados.
85. Gerenciamento de Quadras :: Aplicação desenvolvida pela Inovação responsável pelo controle de arquivos referentes aos quarteirões existentes em Campinas. Os arquivos aceitos para essa aplicação são os do tipo DWG, TIFF e JPG. Um mesmo quarteirão (código cartográfico de 8 dígitos) pode ter quantos arquivos forem necessários e de todos os tipos explicitados anteriormente. O usuário pode fazer uma busca por quarteirões (através do código cartográfico de 8 dígitos), visualizar e fazer download dos arquivos de um quarteirão e atualizar arquivos. O processo de atualização de arquivos é um caso a parte. Apenas pode-se fazer a atualização de arquivos DWG. O processo de atualização inicia-se ao clicar no link "Atualização" e quando o usuário pesquisa por um quarteirão e após isso o usuário faz o download de um arquivo. Enquanto não for submetida uma nova versão desse arquivo (e a checagem é feita pelo nome do arquivo).
86. Zoneamento :: Aplicação desenvolvida para exibir algumas das subdivisões da cidade (subdivisões como lotes, perímetro urbano, macrozonas e UTBs), como os zoneamentos. A exibição é feita por meio de mapas e o usuário pode pesquisar lote em particular (através do código cartográfico de 12 dígitos) e ver quais os zoneamentos a que pertence esse imóvel.
87. Cadastro de Fichas :: Programa responsável pelo Cadastro de Fichas de Propriedade, Habite-se e Cadastro de Patrimônio. Está associado ao Imaged para o gerenciamento das imagens dos documentos e é responsável por registrar alterações de tamanho nos lotes da PMC bem como realizar subdivisões e anexações.
88. Correção de Fichas :: Aplicação desktop que exibe fichas digitalizadas e no formato PDF que estão com o código cartográfico errado. Essa aplicação se conecta com o banco de dados do SIM de forma a obter o código cartográfico correto, além de outras informações, como área, frente, logradouro, loteamento, quarteirão, quadra, lote e etc.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

89. Módulo requerimentos de Fichas e Certidões - SEPLAN :: Permite ao requerente a solicitação ao DIDC de certidões e ficha cadastral via web.
90. FORM LICITACOES - Downloads das Licitações :: Sistema de controle de interessados nas licitações, comunicando os mesmos quanto ao status dos editais.
91. FORM LICITACOES - Sistema de consulta de licitações na Web :: Sistema para registro e consulta web das licitações publicadas pela PMC – através da SMA. Manutenções solicitadas pelo cliente para aumentar a segurança e compatibilidade com novos browsers.
92. ICA-Atom -Controle arquivístico ICA-Atom :: Sistema de controle e administração de arquivos com recursos de visualização de documentos.
93. CTA - Controle de Transporte e Abastecimento :: Sistema de Controle de Abastecimento de Combustíveis; controle dos lubrificantes, combustíveis, serviços de manutenção e tráfego; compra de peças para veículos da PMC.
94. NETJUR - Captura de processos judiciais :: Sistema responsável pela captura automática de informações judiciais, de interesse da PMC, diretamente dos tribunais pertinentes. Desta maneira a Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SMAJ aumentará a sua produtividade e arrecadação, pois terá condições ideais para acompanhar os andamentos processuais nas Varas e nos Tribunais, de forma automática (sem a necessidade de consultas manuais diárias), possibilitando antecipar-se às intimações e conseqüentemente evitando perda de prazos processuais.
- Após a captura das informações, o NETJUR fará a inclusão das mesmas no sistema PROCESS, atribuindo-as ao processo ou recurso correspondente.
- O NETJUR foi desenvolvido para ser utilizado em ambiente desktop e possibilita grande controle dos processos da PMC, captura de andamento dos processos em tribunais do Brasil inteiro, redução de tempo para obter informações do trâmite dos processos, melhor aproveitamento da mão-de-obra dos procuradores da Prefeitura.
95. PROCESS - Controle de Processos Judiciais :: Este sistema possibilita à Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos - SMAJ ter um Sistema de Gerenciamento de Processos Judiciais e Administrativos, Controle de Contratos, Precatórios, Pareceres, de andamentos



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**

### **MINUTA DE CONTRATO**

Processuais nos Tribunais, Audiências e Dívida Ativa, entre outros serviços.

Foi desenvolvido para ser utilizado em ambiente web. Permite grande controle dos processos da PMC, captura de andamento dos processos em tribunais do Brasil inteiro, redução de tempo para obter informações do trâmite dos processos, melhor aproveitamento da mão-de-obra dos procuradores da Prefeitura, utilização de Gerenciamento Eletrônico de Documentos, aumento da arrecadação.

96. Sistema PROCON :: Este sistema possibilita ao Departamento de Defesa do Consumidor - PROCON ter um gerenciamento completo, desde o surgimento das reclamações dos cidadãos até as etapas subsequentes de fiscalização das empresas, autuações, controle de pagamento das multas e da dívida ativa das multas não quitadas.

Foi desenvolvido para ser utilizado em ambiente web, sendo que parte do sistema é para uso interno no PROCON e outra parte é para ser usada na internet pelos cidadãos e empresas.

Algumas características do sistema PROCON: possuir um cadastro próprio de cidadãos e empresas, cadastro e controle do andamento de reclamações dos cidadãos, controlar os atendimentos no balcão de senhas de forma que permita cadastrar todas as consultas dos cidadãos através do assunto, segmento econômico envolvido ou outro filtro como o CPF do reclamante ou o CNPJ da empresa reclamada, relatórios gerenciais diversos, módulo na internet para apresentação de reclamações pelos cidadãos e para consulta ao andamento das reclamações pelos reclamantes e empresas reclamadas, mediante a digitação de login (RG, CPF e CNPJ) e senha a ser fornecida para cada interessado; gerenciamento dos documentos digitalizados, controle de prazos para apresentação de recursos, controle de Fiscalização e Auto de Infração, etc.

97. SFICC - Sistema de Fundo de Investimentos Culturais de Campinas :: Sistema que permite o cadastro e controle de projetos culturais.

98. SERCAIS - Sistema Eletrônico de Remanejamento :: Sistema para processamento informatizado do remanejamento de profissionais da Secretaria Municipal de Cidadania, Assistência e Inclusão Social.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

99. IMAGED-SMCAIS – Secretaria Municipal de Cidadania e Assistência Social :: Sistema de gestão de documentos para visualização de imagens digitalizadas dos documentos referentes ao CPAT com dados do cadastro único dos programas sociais do governo federal.
100. AGF - Arrecadação e Gestão de Fundos :: Recebimento e repasse das destinações para as entidades assistenciais da criança e do adolescente.
101. COFIWEB - Subvenção Entidades Assistenciais :: Sistema de cadastramento prestação de contas de entidades assistenciais.
102. ECT (CEPCT) - Expediente Conselho Tutelar (CEPCT - Controle de Expediente e Prontuários do Conselho Tutelar ) :: Cadastro de ocorrências, tramitação de documentos e gerenciamento de contatos. Controle de Prontuários.
103. SAG - Sistema de Agendamentos :: Agenda das atividades dos funcionários do CEAMO (Centro de Referência de Apoio a Mulher) - SMCAIS, objetiva coordenar a alocação de profissionais para atendimento a comunidade que utiliza seus serviços.
104. VTS - Vale Transporte Social :: Solicitação de compra de passes à TRANSURC.
105. Consulta de extrato assistencial 2005 :: Consulta de extratos assistenciais do ano de 2005.
106. Consulta de extrato assistencial 2007 :: Consulta de extratos assistenciais do ano de 2007.
107. WEBCALENDAR - SMDEIT :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pelo SMDEIT. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
108. EVT - Roteiro Turístico :: Emissão de senhas e bilhetes para eventos.
109. SAEC - Exporta Campinas :: auxiliar e habilitar pequenas e médias empresas do município a exportarem seus produtos de forma mais eficiente.
110. Sistema de Mapas Digitais :: Sistema de cadastramento e localização de pontos turísticos através de mapa.
111. SAF - Sistema de Atribuição (Fundação Municipal de Educação Comunitária) :: Sistema para processamento informatizado das fases I e III do processo de atribuição de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

aulas da Fundação Municipal de Educação Comunitária.

112. Concurso Mês Carlos Gomes :: Sistema para realização e gestão das inscrições de trabalhos no I Concurso Carlos Gomes na Escola. Funcionalidades para a Comissão Julgadora.
113. ELO – Elaboração Orçamentária :: Instrumento legal que estabelece diretrizes, objetivos e metas da administração pública para as despesas de capital e outras delas decorrentes.
114. LOA - Lei Orçamentária Anual :: É um instrumento legal que apresenta os recursos que deverão ser mobilizados, no ano específico da vigência, para a execução das políticas públicas e dos programas de trabalho do governo.
115. PPA - Plano Pluri Anual, LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias :: Instrumento legal que estabelece critérios para a elaboração e execução de orçamentos públicos, compreendendo metas e prioridades da administração.
116. SISOL - Sistema de Controle de Solicitações e Fontes :: Gerenciamento e cadastramento de solicitações geradas pelos usuários da PMC para a IMA, tendo como objetivo a manutenção do SIM, controlando todos os passos de atendimento até a conclusão, inclusive com controle dos programas fontes que serão modificados.
117. EMENTAS JRT - Pesquisa da Junta de Recursos Tributários :: Sistema de registro de processos e julgamentos da JRT, com recursos de consulta dos processos pelo cidadão requisitante, via WEB (integrado com o IMAGED-JRT).
118. PICC - Portal de Indicadores de Competitividade de Campinas :: Cadastro dos indicadores de competitividade dos municípios, tais como saúde, educação e segurança, de forma cronológica, permitindo a análise de evolução dos serviços públicos prestados ao cidadão. O projeto inclui um fórum de discussão sobre indicadores.
119. PICC/FORUM - Fórum de Indicadores :: Fórum do PICC.
120. WEBCALENDAR - SMF :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pela SMF. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

121. SAI - Sistema de Avaliação Imobiliária :: Sistema com objetivo coletar os dados sobre a guias de ITBI emitidas e fazer um cruzamento com as pesquisas de ofertas imobiliárias para gerar o índice de reajuste de valor venal dos imóveis para fins de ITBI.
122. IMACAP - Sistema de Captura de Documentos :: Permite importar, gerenciar, organizar e exportar lotes de imagens para o Imaged, através de scanner ou de arquivos já digitalizados. Desenvolvimento iniciado em 2011 com perspectiva de término para 2012.
123. VIG - Visualizador IMAGED :: Sistema de visualização de imagens do IMAGED.
124. PATPMC - Plano de atividades e avaliação desempenho de servidores em estágio probatório) :: Este sistema PATPMC (Plano de Atividades e avaliação desempenho de servidores em estágio probatório contratados até 2012), foi desenvolvido pela Secretaria Municipal de Recursos Humanos - SMRH, porém esta Secretaria solicitou suporte da IMA na manutenção do mesmo. A IMA assumiu a manutenção e desenvolvimento deste sistema em 12/07/10 e remodelou-o completamente, criando tabelas, telas, relatórios, etc. Após a remodelagem do sistema em caráter de urgência, a IMA disponibilizou o PATPMC para que a Secretaria continue dando a manutenção desejada, porém o usuário desenvolve apenas relatórios e não altera a estrutura e arquitetura do produto.
- As regras e características do PATPMC são distintas das aplicadas no sistema SADPMC (Sistema de Avaliação de Desempenho da PMC) sendo que caberá à IMA manter manutenções evolutivas no PATPMC até 2016, sendo que após este período este sistema servirá apenas de histórico.
- O PATPMC contém o plano de atividades semestrais dos servidores da Prefeitura Municipal de Campinas – PMC, controle de notas e faltas, além de relatórios gerenciais.
125. Portal do Servidor – Holerit on-line :: O sistema Portal do Servidor oferece uma solução informatizada para plataforma web, segura que possibilita a visualização do demonstrativo de pagamento do servidor municipal.
126. RECADPMC - Recadastramento de todos servidores da PMC :: Responsável pelo recadastramento de todos servidores da PMC, Hospital Mário Gatti e Fundação Pedro de Oliveira.
127. SADPMC - Sistema de avaliação de desempenho da PMC :: Sistema responsável pela



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**

### **MINUTA DE CONTRATO**

Avaliação de Desempenho dos servidores da PMC e Hospital Mário Gatti a partir de 02/01/11. Anualmente, serão avaliados aproximadamente 16.000 servidores efetivos e centenas de novos servidores em estágio probatório (em torno de 3.000).

Este sistema possibilita: controle de níveis de acesso de usuário, extração de dados do sistema Consist-HR, avaliação de desempenho dos servidores efetivos e em estágio probatório, desenvolvimento de formulários específicos para as carreiras de orquestra, magistério, guarda municipal, saúde e quadro geral, controle das atividades realizadas pelos servidores, cálculo de pontuação da avaliação, gerenciamento dos recursos apresentados, diversos relatórios gerenciais, controle de prazos, histórico de todas as avaliações dos servidores e o controle das evoluções salariais.

128. SCOP - Sistema de Controle Ocupacional e Pericial :: Modernização e aprimoramento do Sistema de Controle Ocupacional e Pericial visando aumentar a eficiência das atividades e serviços desempenhados pelo DPSS.
129. Autoatendimento SMRH :: Sistema de autoatendimento disponibilizado para SMRH, sendo que possibilita aos aproximadamente 23.000 servidores ativos, aposentados e pensionistas das empresas PMC, CAMPREV e Hospital Municipal Mário Gatti, acessarem determinados serviços via web (consulta de dados cadastrais, demonstrativos de pagamento mensais desde 2001 de todos servidores, informe de rendimento para IR 2009 ano base 2008, informe de rendimento para IR 2010 ano base 2009, etc) com utilização de login/senha.
130. CDRI - Sistema de Agenda e Acompanhamento de Demandas :: Sistema para controle das demandas da Secretaria.
131. WEBCALENDAR - Vigilância Sanitária :: Sistema eletrônico de controle de agendas de pessoas e salas utilizado pela Vigilância Sanitária. O sistema requer suporte continuado como para criação de novas contas de usuário e manutenção nos privilégios de acesso ao sistema.
132. Sistema de Mapas Digitais - Covisa :: Sistema de cadastramento e monitoração de saúde ambiental.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

133. Portal Inovação ( Campinas e Você ) :: Portal com interação da população para solução de problemas municipais.
134. APM - Avaliação da Prescrição de Medicamentos :: Sistema de Avaliação da Prescrição de Medicamentos para verificar a interação medicamentosa.
135. BI - DIM :: O sistema tem como objetivo oferecer suporte à gestão da Assistência Farmacêutica via implantação de um sistema de BI (inteligência de negócio) que mostra de forma organizada as informações, baseadas no Sistema DIM, para tomada de decisões.
136. BI - SIGA-SAÚDE :: O sistema tem como objetivo oferecer suporte à gestão da Secretaria Municipal de Saúde via implantação de um sistema de BI (inteligência de negócio) que mostra de forma organizada as informações, à princípio baseadas no Siga-Saúde, para tomada de decisões.
137. GEMM – Gestão Estratégica de Materiais e Medicamentos :: O sistema tem como objetivo gerenciar o estoque de Materiais e Medicamentos dos Estabelecimentos de Saúde, nos três níveis Local, Distrital e Central, garantindo melhor aproveitamento dos materiais e medicamentos para o município. Esse sistema está integrado ao Sistema SIG2M, que é o Sistema de Gerenciamento de Materiais e Medicamentos utilizado pelo Almoxarifado Central da Saúde. Engloba as funcionalidades do sistema DIM, tais como o controle de dispensação de medicamentos, geração de livro de controlados e também saídas de materiais e medicamentos por requisição dos setores do estabelecimento.
138. PDC - Prestação de Contas :: O sistema tem como objetivo controlar a prestação de contas de convênio realizado com as Entidades, possibilitando a partir de um plano de trabalho, gerar um convênio, repassar as verbas, dar baixa em contas prestadas, cobrar as contas pendentes e ter uma visão geral dos convênios controlados pelo Departamento de Prestação de Contas.
139. GTI - Gerenciamento de Tramitações internas :: Sistema de gerenciamento das solicitações ao COFIT, controle da distribuição dos serviços de acordo com processos internos de trabalho além de emissão de diversas informações em relatórios analíticos e gerenciais.
140. GTI VIELAS - Gerenciamento de Tramitações internas - Vielas :: Sistema de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

gerenciamento das solicitações ao setor de fiscalização de VIELAS, controle da distribuição dos serviços de acordo com processos internos de trabalho além de emissão de diversas informações em relatórios analíticos e gerenciais.

141. SPR - Pesagem de Resíduos :: Sistema de Pesagem de Resíduos DLU.
142. SPROL - Módulo de atualização de informações do Sistema de Pesagem de Resíduos :: Módulo do SPR que permite o envio de dados online, tanto para realização de backup remoto, como para atualização de informações de transparência. É integrável com o sistema PIM.
143. LAO - Licenciamento Ambiental Online :: Cadastramento e acompanhamento de solicitações de licenciamento ambiental.
144. Portal PMC :: Informações e serviços para a população prestados pelos órgãos diretos da Prefeitura de Campinas.
145. Intranet DCCA :: Intranet com informações internas ao DCCA
146. Intranet DRM :: Intranet com informações internas ao DRM
147. PEC - PORTAL DE EVENTOS DE CAMPINAS :: Portal sobre todos os eventos de Campinas
148. Portal da Rádio Educativa :: Site da Rádio Educativa FM
149. Campinas Digital :: Site para cadastramento no serviço do Campinas Digital - acesso à Internet para a comunidade de Campinas.
150. P100 - Portal dos 100 dias de Governo :: Portal de informações das obras realizadas nos 100 dias de governo JD
151. DGP NET - Portal de Intranet da Secretaria de Administração. :: Portal de intranet sobre informações úteis da administração predial do Paço Municipal, tais como ramais, acompanhamento de chamados de serviços, notificações sobre o Paço.
152. Portal do PROCON Campinas :: Site PROCON
153. INTRAPROCON - Intranet PROCON :: Portal de Intranet do Procon + blog
154. DCC - Website CMDCA :: Site do CMDCA (Conselho Municipal dos Direitos da Criança e Adolescente)



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINÁS<sup>410</sup>

## MINUTA DE CONTRATO

155. ETUR - Portal de Eventos de Turismo :: Portal de informações de eventos de turismo em Campinas
156. FUMEC - Portal da Fundação Municipal para Educação Comunitária :: Portal da Fundação Municipal para Educação Comunitária
157. PTC - Portal da Transparência de Campinas :: Sistema para consulta de despesas da PMC pelo cidadão, dentro do contexto de transparência pública. As despesas são atualizadas mensalmente à partir de integração com o SIAFEM e que são disparadas por um funcionário do DEINFO.
158. IUBS - Hotsite de Informatização das Unidades Básicas de Saúde :: IUBS - Hotsite de Informatização das Unidades Básicas de Saúde
159. Portal do CPAT (Centro Público de Apoio ao Trabalhador) :: Portal com informações do CPAT para o trabalhador.
160. HSCV - Cadastro Verde e Criativo :: Hotsite para cadastro (um Censo, na realidade) de pessoas/instituições que atuam na área de "Economia Verde" do município
161. Site concurso decoração natal :: Site para concurso de decoração de natal.

### 3. Data-center

Serviço de hospedagem e suporte à disponibilidade dos sistemas, bases de dados, documentos, arquivos e contas de e-mail da PMC, composto por infraestrutura de equipamentos, pessoal e serviços, em diversas plataformas tecnológicas, visando a disponibilidade com segurança e agilidade. Esse serviço é composto pelos seguintes grupos de atividades:

1. Hospedagem de sites, sistemas e softwares aplicativos
2. Hospedagem de banco de dados
3. Colocation
4. Disco virtual e armazenamento
5. Gestão de serviço de e-mail
6. Gestão de acesso



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

### 3.1 Hospedagem de sites, sistemas e softwares aplicativos

Serviço de hospedagem de sites, sistemas e softwares aplicativos da PMC, suportando várias plataformas tecnológicas com recursos computacionais compatíveis com as necessidades operacionais da PMC, fornecendo capacidade de processamento, armazenamento, disponibilidade, monitoramento e suporte operacional de acordo com níveis de serviço contratados.

As plataformas tecnológicas para provimento de soluções em hospedagem de sistemas e softwares aplicativos correspondem aos seguintes sistemas operacionais e tipos de equipamentos servidores:

- AIX - Servidores IBM serie P
- Linux - Servidores x86
- Solaris - Servidores SUN V-440 / E-450 / Processador SPARC
- Windows - Servidores x86

O serviço de hospedagem de sites, sistemas e softwares aplicativos compreende as atividades:

- Instalação, configuração, disponibilização e administração de recursos computacionais, monitoramento de servidores (hardware) e atualização de versões de sistemas operacionais e demais softwares necessários para executar as aplicações utilizadas pela PMC.
- Instalação, configuração, disponibilização, administração, otimização, atualização de versões e suporte de hospedagem de aplicações web, aplicativos e demais sistemas utilizados pela PMC, em áreas compartilhadas ou dedicadas, em servidores físicos e virtuais.
- Configuração de DNS (Domain Name Server) das aplicações web.
- Disponibilização de ambientes virtuais para suportar projetos de desenvolvimento de softwares e aplicações da PMC, tais como servidor de desenvolvimento, testes e homologação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Integrações entre ambientes virtuais, bancos de dados e áreas de armazenamento de arquivos digitais mantidos pela IMA, em conformidade com os requisitos dos projetos de software demandados pela PMC ou seu preposto.
- Atendimento 12x5 por equipe especializada formada por especialistas nos sistemas operacionais suportados pela IMA, para suporte na resolução de problemas relacionados aos ambientes virtuais.
- Suporte técnico 8x5 para instalação e configuração de ambientes para hospedagem de sistemas web e cliente-servidor, buscando atender as especificações adequadas ao funcionamento dos sistemas da PMC.
- Monitoramento 24/7 da disponibilidade de recursos computacionais dos ambientes virtuais.
- Configuração, execução e monitoramento de rotinas de cópias de segurança e recuperação de bases de dados, com objetivo de prover segurança e recuperação de informações, de acordo com política de backup e recuperação de dados da IMA.
- Recuperação de cópias de segurança quando houver necessidade técnica ou sob solicitação da PMC.
- Suporte técnico na configuração e recuperação de logs de acessos às aplicações hospedadas nos ambientes virtuais.
- Administração total e exclusiva dos ambientes virtuais dedicados para produção pela equipe de analistas de suporte, em conjunto com profissionais DBAs da IMA.
- Levantamento e disponibilização de informações estatísticas sobre a performance dos ambientes virtuais, sob solicitação da PMC.
- Pesquisas técnicas para implementação de atualizações de segurança nos ambientes virtuais.
- Atualizações e reparos nos ambientes em horários alternativos, minimizando impactos negativos devido a interrupção dos sistemas.
- Gerenciamento e controle de vulnerabilidades dos ambientes virtuais, promovendo atualizações adequadas nos ambientes, rastreamento de falhas de segurança em



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

aplicações e aplicação de políticas de segurança.

- Proteção lógica e física dos ambientes virtuais, bem como de todos os recursos tecnológicos de hardware e software responsáveis pelo funcionamento dos sistemas da PMC sob os domínios da IMA.
- Disponibilização imediata de informação à PMC, dentro de um plano de ações, quando da indisponibilidade parcial ou total de qualquer serviço de hospedagem.
- Apresentação de plano de ações para resolução de problemas que afetem o funcionamento e a disponibilidade dos serviços de hospedagem.
- Correção de problemas que afetem os serviços de hospedagem, independente da causa, por imperícia ou defeito técnico.
- Apresentação de relatório técnico à PMC contendo informações sobre os procedimentos adotados durante a correção de problemas e os resultados alcançados, assim como eventuais danos definitivos resultantes da imperícia ou defeito técnico.
- Definição e implementação de políticas de segurança da rede, incluindo controle de permissões de acesso e configuração de firewall.

### 3.1.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pelo recurso computacional virtual (RCV) utilizado no mês, contendo 1 unidade virtual de processamento, 2 gigabytes de memória RAM, 50 gigabytes de espaço de armazenamento e suporte técnico especializado para configuração e manutenção dos ambientes de hospedagem, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade estimada de RCV mensal</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Hospedagem de sites, sistemas e software aplicativos	512	R\$ 445,00	R\$ 227.840,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 227.840,00</b>

O serviço de hospedagem de sites, sistemas e software terá o valor previsto para 14 meses de R\$





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

3.189.760,00 (três milhões, cento e oitenta e nove mil, setecentos e sessenta reais).

#### 3.1.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de hospedagem de sites, sistemas e softwares aplicativos será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade total de RCV em uso.

#### 3.1.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de hospedagem de sites, sistemas e software aplicativos possuem acordo de nível de serviço para a disponibilidade das RCVs.

Os serviços de monitoramento dos RCVs serão prestados em escala de 24x7, enquanto os serviços de suporte técnico serão prestados aos usuários da PMC, de segunda-feira a sexta-feira das 8hs às 17hs, nos dias úteis em que a PMC tiver expediente de trabalho.

O desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Disponibilidade da RCV	98%

#### 3.2 Hospedagem de Bancos de Dados

O objetivo do serviço de hospedagem de bancos de dados é o de prover uma infraestrutura adequada para armazenar e suportar dados estruturados das aplicações de software da PMC, assegurando a integridade, segurança, como também os níveis apropriados de disponibilidade e de capacidade de recuperação de dados, conforme os requisitos de sistemas da PMC. Para prover este serviço, no nível de qualidade e segurança estipulados, a IMA manterá sob seu domínio os recursos para acesso administrativo dos bancos de dados da PMC, nas seguintes tecnologias:

- Oracle versões 8, 9, 10, 11 e superiores e extensões espaciais
- MySQL versões 5.1.x e superiores e extensões espaciais



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- PostgreSQL 8.1.x e superiores e extensões espaciais
- MongoDB 2.4.x e superiores
- ADABAS 3.3.4.01 e superiores
- MSSQL Server

O serviço de hospedagem de banco de dados será prestado através das seguintes atividades:

- Instalação, configuração, disponibilização e administração de acessos, otimização, manutenção, administração, atualização e suporte dos diversos bancos de dados necessários as diversas aplicações da PMC;
- Suporte na configuração e recuperação de logs de acessos e execução em bancos de dados.
- Configuração, execução e monitoramento de rotinas de backup e recuperação de Bases de Dados, com objetivo de prover segurança e recuperação de informações e de acordo com política de backup e recuperação de dados da IMA.
- Configuração, execução e monitoramento de rotinas de execução programada em ambientes de Bancos de Dados.
- Manutenção de níveis adequados de atualização dos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD).
- Atendimento de suporte 12x5 por de equipe especializada formada por especialistas DBAs nos Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados suportados pela IMA, para suporte na resolução de problemas relacionados aos sistemas de software da PMC.
- Monitoramento 24/7 da disponibilidade de recursos de armazenamento alocados para Bancos de Dados.
- Administração total das Bases de Dados pela equipe de DBAs (Database Analysts), tais como criação, alteração de estruturas e concessão de privilégios de acessos, de acordo com solicitação demandada pela IMA ou preposto.
- Levantamento e disponibilização de informações estatísticas sobre a performance dos

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS****MINUTA DE CONTRATO**

Bancos de Dados, com objetivo de apoiar equipes de desenvolvimento de software da PMC.

- Pesquisas técnicas para implementação de atualizações de segurança nos Bancos de Dados.
- Execução de atualizações nos Bancos de Dados em horários alternativos, minimizando impactos negativos devido a interrupção dos sistemas.

**3.2.1 Valor estimado do serviço**

O valor estimado deste serviço será calculado pelo volume de armazenamento, de acordo com o SGBD utilizado, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Volume estimado mensal (GB)</b>	<b>Preço mensal unitário (GB)</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Hospedagem de banco de dados Oracle	1.972	R\$ 96,00	R\$ 189.312,00
Hospedagem de banco de dados Adabas	43	R\$ 92,00	R\$ 3.956,00
Hospedagem de banco de dados MS-SQL	147	R\$ 92,00	R\$ 13.524,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 206.792,00</b>

O serviço de hospedagem de banco de dados terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 2.895.088,00 (dois milhões, oitocentos e noventa e cinco mil e oitenta e oito reais).

**3.2.2 Prestação de contas**

O relatório de prestação de contas do serviço de hospedagem de banco de dados será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo nome do site, sistema ou aplicação e o volume correspondente utilizado pelo SGBD.

**3.2.3 Acordo de nível de serviço (ANS)**

Os serviços de hospedagem de banco de dados possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Disponibilidade dos bancos de dados	98%
Tempo máximo de recuperação de base de dados, em caso de desastre	8 horas
Tempo máximo para disponibilização de banco de dados, após aprovação do documento de oficialização	24 horas

### 3.3 Colocation

Esse serviço disponibilizará toda infraestrutura do data-center da IMA para instalar e permitir a utilização de servidores, dispositivos de armazenamento e outros ativos de TIC da PMC, em duas modalidades:

- Colocation com gerenciamento pela IMA.
- Colocation sem gerenciamento pela IMA.

Na modalidade com gerenciamento, a IMA efetuará intervenções técnicas nos ativos de TIC a fim de garantir a continuidade do seu funcionamento, incluindo geração e recuperação de cópias de segurança.

Em ambos os casos os ativos de TIC serão entregues à IMA para instalação em seu data-center, que deverá possuir infraestrutura física necessária para o funcionamento ininterrupto dos ativos de TIC, conforme os itens listados a seguir:

- Ambiente com piso elevado.
- Instalação em racks estruturados com travas de segurança de acesso, para 1U até 4Us (1U = 44,45 mm).
- Rede elétrica AC monofásica de 127 volts, 20-30 amp estabilizada.
- Estabilidade e acondicionamento elétrico através de UPS (Nobreaks).
- Fornecimento ininterrupto de energia elétrica provido pela concessionária, geradores e no-breaks UPS.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Grupo gerador com ativação automática em caso de queda no fornecimento de energia da concessionária, com capacidade de funcionamento por 12 horas sem reabastecimento.
- Ambiente com sistema de aterramento certificado com menos de 5 ohms de resistência.
- Ambiente monitorado por câmeras de vídeo, 24x7.
- Guardas de segurança 24x7.
- Controle de acesso ao local dos equipamentos através de identificação biométrica e restrito aos técnicos em escala de trabalho para atendimento de ocorrências.
- Ar condicionado de precisão com redundância.
- Monitoramento 24x7 de conectividades, climatização e de disponibilidade elétrica.
- Conexão com link de internet de alta velocidade, com redundância ativa.
- Conexão a rede local de até 1 Gbit/s.
- Rede interna dedicada para o equipamento, virtualmente independente de outras redes.
- Possibilidade de conexão com a rede local da Prefeitura de Campinas.
- Cessão de até 3 IPs válidos por equipamento.
- Acompanhamento online dos chamados através do website da IMA.
- Atendimento telefônico 12x5 para abertura de chamados e assistência remota.
- Segurança lógica através de sistemas Firewall.
- Configuração, execução e monitoramento de rotinas de backup conforme política de backup e recuperação de dados da IMA.
- Execução diária de backups de até 600 Gigabytes, com retenção diária por até 30 dias e backup diário com retenção mensal por 10 meses.
- Assistência técnica remota especializada no local do equipamento para intervir de acordo com as instruções da CONTRANTE, e/ou de acordo com necessidades de emergência pré-acordadas no recebimento do equipamento tais como, desligar e ligar equipamento, conectar na interface local, inserção de comandos, efetuar configurações no software do sistema operacional, efetuar inspeções no ambiente operacional, certificar a configuração de cabos e dispositivos de hardware acoplados ao equipamento, realizar testes no



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

hardware para dirimir causas de problemas de estabilidade do equipamento, recuperação de dados das cópias de segurança.

Todos os ativos de TIC da PMC alocados dentro do serviço de colocation serão de utilização restrita da PMC, podendo ser utilizados pela IMA caso autorizado pela PMC.

#### 3.3.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de unidades de rack (U) ocupadas no data-center da IMA, com ou sem gerenciamento, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Qtde estimada de U mensal</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Colocation com gerenciamento	22	R\$ 2.276,65	R\$ 50.086,30
Colocation sem gerenciamento	1	R\$ 1.264,81	R\$ 1.264,81
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 51.351,11</b>

O serviço de colocation terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 718.915,54 (setecentos e dezoito mil, novecentos e quinze reais e cinquenta e quatro centavos).

#### 3.3.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de colocation será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de U colocadas com gerenciamento e quantidade de U colocadas sem gerenciamento.

#### 3.3.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de colocation possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

<b>ANS</b>	<b>Indicador</b>
------------	------------------



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

Disponibilidade das U	98%
Tempo máximo para disponibilização de nova U, após aprovação do documento de oficialização	24 horas

#### 3.4 Disco virtual e armazenamento

Esse serviço permite que sejam armazenados arquivos e documentos, em formatos compatíveis com os sistemas operacionais utilizados pela PMC, em áreas de discos virtuais, permitindo a criação de pastas e subpastas. A criação dessas áreas são implementadas pela IMA conforme políticas estabelecidas pela PMC.

Especificação do serviço:

- Disponibilizar serviço de armazenamento de documentos e arquivos, acessível por rede, dentro do domínio PMC, ou através de serviço FTP.
- Criação e disponibilização de pastas a usuários com perfis de acesso pré-determinados.
- Geração e recuperação de cópias de segurança dos documentos e arquivos armazenados.
- Prestação de suporte através de atendimento 12x5 para suporte na resolução de problemas e apoio ao usuário.
- Garantia de estabilidade, correto funcionamento, disponibilidade e proteção dos documentos e arquivos armazenados.

##### 3.4.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pelo volume de armazenamento utilizado no mês, conforme tabela a seguir:

Serviço	Volume estimado mensal (GB)	Preço mensal unitário (GB)	Valor total mensal estimado
Disco virtual e armazenamento	4.452	R\$ 10,00	R\$ 44.520,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 44.520,00</b>

O serviço de hospedagem de banco de dados terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 623.280,00 (seiscentos e vinte e três mil, duzentos e oitenta reais).



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

#### 3.4.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de disco virtual e armazenamento será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo volume de disco virtual e armazenamento utilizados.

#### 3.4.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de disco virtual e armazenamento possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Disponibilidade dos discos virtuais	98%
Tempo máximo para criação de nova área em disco virtual, após aprovação do documento de oficialização	24 horas

#### 3.5 Gestão de serviço de e-mail

O objetivo do serviço de gestão de e-mail é disponibilizar contas de e-mail, com 1Gb de capacidade de armazenamento, autenticação segura, anti-vírus, anti-spam e filtro de mensagens. Os acesso à conta de e-mail são disponibilizados via sistema webmail ou outros sistemas clientes de e-mail configuráveis para protocolo IMAP e POP.

Especificação do serviço:

- Disponibilização de serviço de hospedagem de contas de e-mail, com autenticação segura, serviço de anti-vírus, anti-spam e filtro de mensagens, e acesso via sistema webmail ou sistema cliente de e-mail, incluindo Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook, Microsoft Live Mail e Mozilla Thunderbird.
- Disponibilização de serviço de hospedagem de contas de grupos de e-mail.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Criação de conta de e-mail, dentro do domínio campinas.sp.gov.br, e instrução do usuário sobre como configurá-la, de acordo com os procedimentos estabelecidos pela PMC.
- Fornecimento de lista de contas de e-mail cadastradas, com todas informações associadas às contas de e-mail, sempre que solicitado pela PMC.
- Detecção e alerta de antivírus em mensagens e anexos das mensagens.
- Detecção e alerta de spam.
- Execução de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas de contas de e-mail.
- Execução de cópias de segurança das caixas postais de e-mail, conforme políticas de backup da IMA.
- Execução de recuperação de dados das caixas postais de e-mail, quando houver necessidade técnica ou sob solicitação da PMC.
- Disponibilização de atendimento especializado 12x5 para suporte na resolução de problemas e apoio ao usuário.
- Ativação e desativação de contas de e-mail, conforme políticas de utilização de e-mail estabelecidas pela PMC.
- Garantia de estabilidade, correto funcionamento, disponibilidade e proteção das contas de e-mail hospedadas.
- Suspensão temporária de contas e grupos de contas de e-mail, dentro do domínio campinas.sp.gov.br.
- Remoção definitiva de contas e grupos de contas de e-mail, dentro do domínio campinas.sp.gov.br.

#### 3.5.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de contas de e-mail existentes e o volume adicional utilizado no mês, conforme tabela a seguir:

Serviço	Quantidade estimada mensal	Preço mensal unitário	Valor total mensal estimado
---------	----------------------------	-----------------------	-----------------------------



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

Contas individuais de e-mail (1GB)	6.000	R\$ 5,00	R\$ 30.000,00
Contas de grupo de e-mails	50	R\$ 5,00	R\$ 250,00
Volume adicional de armazenamento (1GB)	25	R\$ 10,00	R\$ 250,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 30.500,00</b>

O serviço de gestão de e-mails terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 427.000,00 (quatrocentos e vinte e sete mil reais).

#### 3.5.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de gestão de e-mail será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de contas individuais de e-mail, quantidade de contas de grupo de e-mail e volumes adicionais utilizados.

#### 3.5.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de gestão de e-mail possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Disponibilidade do serviço de e-mail	98%
Tempo máximo para criação de nova conta individual de e-mail, nova conta de grupo de e-mail e volume adicional, após aprovação do documento de oficialização	24 horas

#### 3.6 Gestão de acesso

O objetivo do serviço de gestão de acesso é prover, através de várias soluções, tais como Active Directory (AD) atualmente utilizado, sistemas de anti-vírus corporativo e sistema de inventários, o controle de autenticação na rede PMC e o acesso aos diversos recursos de TI disponibilizados aos usuários, tais como acesso ao domínio corporativo da PMC, aos sistemas, impressoras discos compartilhado, etc.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

#### Especificação do serviço:

- Disponibilização e atualização de sistema de cadastro e autenticação de usuários, contendo matrícula, quando funcionário direto ou indireto da PMC, cpf, empresa do qual o usuário é funcionário, departamento ao qual o usuário está associado, telefone de contato e e-mail no domínio campinas.sp.gov.br, caso o usuário seja funcionário direto da PMC.
- Manutenção do cadastro de inventário de informática, através de sistema específico para este fim, dos equipamentos e sistemas de informática da PMC, e apresentação de relatórios destes ativos, sempre que solicitado pela PMC, contendo as informações definidas entre as partes.
- Criação de usuário de rede, dentro do domínio de rede PMC, de acordo com os procedimentos estabelecidos pela PMC.
- Fornecimento de lista de usuários de rede, dentro do domínio de rede PMC, com todas as informações associadas aos usuários, sempre que solicitado pela PMC.
- Configuração de janelas de mensagens para apresentação após os usuários efetuarem login na rede, de acordo com a especificação da PMC.
- Manutenção pró-ativa e corretiva na estruturas do Active Directory ;
- Manutenção nas contas de domínio, para criação, exclusão, alteração de privilégios de acesso, complementação de informações sobre usuários, agregação de objetos às configurações dos usuários, conforme necessidades técnicas ou políticas de acesso e utilização de recursos estabelecidas pela PMC;
- Execução de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas do domínio;
- Prestação de suporte através de atendimento especializado 12x5 para suporte na resolução de problemas e apoio ao usuário;
- Backup e restauração de dados e serviços do Active Directory, conforme políticas de backup da IMA;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Implementação de Políticas de Grupos (GPOs);
- Gerenciamento do controlador de domínio, esquemas, políticas, replicação de topologia, sítios e serviços, relacionamentos de confiança, DNS, Unidades de Organização (OU), delegação de privilégios e direitos, integridade e segurança;
- Integração do Active Directory com outros servidores Windows e Linux
- Definição de padronizações alinhada as políticas de segurança de acordo com as necessidades de evolução dos ambientes operacionais e de redes;
- Gerenciamento de inventários de ativos de computadores do domínio;
- Gerenciamento e atualização de antivírus de rede do domínio.

#### 3.6.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de contas ativas de usuários no Active Directory, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade estimada mensal</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Contas ativas de usuários	3.114	R\$ 5,00	R\$ 15.570,00
		<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 15.570,00</b>

Serão consideradas contas ativas os usuários que tiveram autenticação no AD pelo menos uma vez nos últimos 3 meses anteriores ao mês de apuração, sendo considerados usuários tanto os funcionários da PMC quanto os autorizados por ela que prestem serviços em suas dependências. O serviço de gestão de acesso terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 217.980,00 (duzentos e dezessete mil, novecentos e oitenta reais).

#### 3.6.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de gestão de acesso será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de contas de usuários ativos.



42

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**MINUTA DE CONTRATO**

### 3.6.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de gestão de acesso possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

<b>ANS</b>	<b>Indicador</b>
Disponibilidade do serviço de autenticação e acesso aos recursos de TI	99,9%
Tempo máximo para criação de nova conta de usuário no AD, após aprovação do documento de oficialização	24 horas

### 3.7 Valor total estimado do serviço

O valor total do serviço de data-center, para os seis grupos de serviço é apresentado na tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Valor mensal estimado</b>	<b>Valor estimado (14 meses)</b>
Hospedagem de sites, sistemas e softwares aplicativos	R\$ 227.840,00	R\$ 3.189.760,00
Hospedagem de banco de dados	R\$ 206.792,00	R\$ 2.895.088,00
Colocation	R\$ 51.351,11	R\$ 718.915,54
Disco virtual e armazenamento	R\$ 44.520,00	R\$ 623.280,00
Gestão de serviço de e-mail	R\$ 30.500,00	R\$ 427.000,00
Gestão de acesso	R\$ 15.570,00	R\$ 217.980,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 576.573,11</b>	<b>R\$ 8.072.023,54</b>

## 4. Conectividade e infraestrutura

Serviço de conectividade de rede, manutenção e gerenciamento de links de comunicação, e infraestrutura para acesso à rede de dados dentro do domínio PMC e à internet, dentro do padrão Giga Ethernet gerenciável ou outra tecnologia definida entre as partes, para todos os usuários da rede, incluindo disponibilidade de conectividade para os locais descentralizados da administração como escolas e centros de saúde. Este serviço é composto pelos seguintes grupos de atividades:

1. Implantação e manutenção da infraestrutura de rede de dados vertical



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

2. Implantação de enlace de telecomunicação (WAN)
3. Manutenção em redes locais (LAN)
4. Gerenciamento de redes e segurança da informação

### 4.1 Implantação e manutenção da infraestrutura de rede de dados vertical

Entende-se por infraestrutura de rede de dados vertical o cabeamento metálico, fibras óticas e estruturas de apoio, racks, switches, canaletas, suportes e tubulações envolvidas na interligação de redes de dados entre os andares do Paço Municipal, interligados através de prumada.

O serviço compreende as atividades:

- Manutenção corretiva e evolutiva da infraestrutura de rede vertical já existente no Paço Municipal, incluindo a manutenção ou substituição das estruturas de apoio, racks, switches, canaletas, suportes e tubulações envolvidos na interligação de rede entre os andares do Paço Municipal.
- Disponibilização de conectividade para acesso aos serviços da rede de dados, através de portas disponíveis nos ativos da rede da infraestrutura de rede de dados vertical instalada no Paço Municipal.
- Gerenciamento remoto dos ativos de rede para implementação de recursos, configurações para os usuários e para segurança e controle da rede da dados da IMA.

#### 4.1.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de portas ativas, disponíveis para conexão ou conectadas até um computador (ou outro dispositivo de rede) através de cabo de rede, nos equipamentos switch das prumadas do Paço Municipal, conforme tabela a seguir:

Serviço	Quantidade estimada de portas ativas	Preço mensal unitário	Valor total mensal estimado
Implantação e manutenção da infraestrutura de rede de dados vertical	2.987	R\$ 16,00	R\$ 47.792,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 47.792,00</b>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

O serviço de implantação e manutenção da infraestrutura de rede de dados vertical terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 669.088,00 (seiscentos e sessenta e nove mil e oitenta e oito reais), sendo que a PMC fornecerá à IMA ativos de rede para substituição em caso de dano por responsabilidade da própria PMC.

### 4.1.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de conectividade e infraestrutura será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Quantidade de portas totais e portas que estão ativas nos switches das prumadas de todos os andares do Paço Municipal, emitida para o período de três meses anteriores ao do mês de apuração;
- Lista de atividades por ANS, quantidade de solicitações por item previsto no ANS, quantidade de solicitações realizadas dentro e fora do ANS;
- Lista com todas as reclamações de insatisfação de atendimento de solicitações registradas no mês, bem como suas respectivas respostas e soluções.

### 4.1.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços serão prestados aos usuários da PMC, para todos andares do prédio principal da PMC (Paço Municipal), de segunda-feira a sexta-feira das 8hs às 17hs, nos dias úteis em que a PMC tiver expediente de trabalho.

O desempenho da prestação de cada serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada atividade estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Ativação de porta de switch	6 horas
Manutenção corretiva nos pontos de rede das prumadas	4 dias



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

Substituição de ativos de redes das prumadas (havendo o ativo de rede à disposição)	6 dias
---	--------

### 4.2 Manutenção de enlace de telecomunicação (WAN)

Entende-se por enlace de telecomunicação a interligação de dois ou mais pontos geograficamente distintos, objetivando o trânsito de dados e comunicação entre os pontos.

O serviço compreende as atividades:

- Levantamento de necessidades, planejamento e elaboração de desenhos técnicos e projetos para implantação de enlace de telecomunicação, definindo soluções para provimento de serviços de voz, dados e imagens.
- Preparação de processos para obtenção de autorização de serviços de telecomunicações e interagir com os órgãos competentes objetivando viabilização para implantação de enlaces de telecomunicações.
- Disponibilização de acesso à rede de dados da PMC e à internet, através de enlace de telecomunicações, mediante disponibilidade técnica e da operadora de telecomunicações.
- Gerenciamento dos enlaces de telecomunicações disponibilizados através da IMA, conforme acordo entre as partes, provendo controle sobre a disponibilidade e estabilidade dos enlaces, objetivando garantir a entrega do serviço de telecomunicação dentro dos níveis de serviço contratados com a(s) operadora(s) de telecomunicações.

#### 4.2.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pelo tipo de tecnologia e velocidade de comunicação nominal do enlace, medida em megabits por segundo (Mbps) disponibilizados mensalmente, conforme tabela a seguir:

Tecnologia	Velocidade estimada de enlaces (Mbps)	Preço mensal unitário (por Mbps)	Valor total mensal estimado
ADSL, cabo ou rádio 1Mbps (1.024 Kbps)	847,25	R\$ 300,00	R\$ 254.175,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 254.175,00</b>





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

O serviço de implantação de enlace de telecomunicação (WAN) terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 3.558.450,00 (três milhões, quinhentos e cinquenta e oito mil e quatrocentos e cinquenta reais).

### 4.2.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de conectividade e infraestrutura será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretaria, contendo tipo de enlaces, quantidade, velocidade e tecnologia.

### 4.2.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de implantação de enlace de telecomunicação, possuem acordo de nível de serviço para a disponibilidade dos enlaces.

Os serviços de monitoramento dos enlaces serão prestados em escala de 24x7, enquanto os serviços de suporte técnico serão prestados aos usuários da PMC, de segunda-feira a sexta-feira das 8hs às 17hs, nos dias úteis em que a PMC tiver expediente de trabalho.

O desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Disponibilidade do enlace	90%

### 4.3 Manutenção de redes locais (LAN)

Serviço de monitoramento e manutenção de redes locais (LAN), que possuam interligação de pelo menos dois computadores ou dispositivos digitais, através de ativo de rede (switch, roteador), utilizando cabeamento metálico ou ótico, ou via equipamento de transmissão sem fio (wi-fi), localizada em um mesmo prédio ou em prédios adjacentes, porém pertencentes ao mesmo terreno e/ou propriedade.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

O serviço compreende as atividades:

- Monitoramento e manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de redes locais da PMC (interligadas às redes da IMA e da PMC direta ou indiretamente através de qualquer enlace de telecomunicação) com substituição de ativos de rede durante o prazo de garantia.
- Execução de manutenções em redes de voz cabeadas, restritas aos pontos que estiverem conectados no sistema de cabeamento estruturado do local.

### 4.3.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de locais descentralizados, ou seja, fora do Paço Municipal, da PMC, que possuírem rede LAN ativa, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade estimada mensal</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Manutenção de redes locais (LAN)	532	R\$ 680,00	R\$ 361.760,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 361.760,00</b>

A PMC fornecerá à IMA ativos de rede para substituição em caso de dano por responsabilidade direta ou indireta da PMC.

O serviço de manutenção de redes locais (LAN) terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 5.064.640,00 (cinco milhões, sessenta e quatro mil, seiscentos e quarenta reais).

### 4.3.2 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de manutenção de redes locais (LAN) será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de locais descentralizados que possui rede LAN ativa.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

### 4.3.3 Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços de manutenção de redes locais (LAN) possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

ANS	Indicador
Disponibilidade do serviço de rede local nos locais descentralizados	98%
Tempo máximo para reparação na rede local nos locais descentralizados, em caso de defeito	2 dias

A IMA se reserva o direito de não executar ou interromper o serviço de manutenção de rede local caso seja constatada ausência de rede elétrica estabilizada (através de estabilizadores de tensão em conformidade com a norma ABNT NBR 14373, no-breaks micro processados, ou sistema equivalente) ou devidamente aterrada conforme norma ABNT NBR 5410. Neste caso, a IMA deverá notificar e fornecer lista de itens necessários a adequação técnica do local à PMC, que deverá providenciar a adequação sob pena de perda de garantia dos ativos de rede.

A IMA também se reserva o direito de não executar ou interromper o serviço de manutenção de rede local em caso de danos provocados aos ativos de rede de forma direta ou indireta pela PMC ou por terceiros, por evento fortuito, negligência na operação, roubo ou furto ou alterações que não tenham sido efetuados pela IMA ou com sua permissão.

### 4.4 Gerenciamento de redes e segurança da informação

O serviço de gerenciamento de redes e segurança da informação provê gerenciamento de segurança para a rede de dados da PMC. O gerenciamento da segurança da rede é efetuado através de sistemas da IMA que implementam recursos de firewall, proxy, validação de arquitetura, gerência de configuração, controle de dispositivos de rede, monitoramento de atividades de rede, tráfego, criptografia de conexões com a internet (SSL), ameaças de hackers e vírus que possam atacar a rede e os computadores da PMC.

O serviço compreende as atividades:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Atualização de software antivírus corporativo, contemplando ferramentas de gerenciamento, base de assinaturas, patterns e status do client remotamente, com configuração de regra de negócio e análise de relatórios diários de infecções.
- Configuração de proxy de rede, contemplando também a análise técnica sobre relatórios (logs) de acessos e controle da vulnerabilidade de serviços, bloqueio/liberação de acesso a site externo, implementação e sincronização de grupo e políticas de acesso entre equipamentos.
- Configuração de firewalls, VLAN's para implementação de regras preventivas e emergenciais, além de intervir coercitivamente com bloqueio de estações de trabalho, logadas no domínio da PMC, com evidências de infecção por vírus.
- Configuração de regra de reputação para estações de trabalho logadas no domínio da PMC, verificação de atualizações e distribuição de atualizações nas estações remotamente.
- Medição da qualidade do acesso à rede da PMC e Internet.
- Monitoramento de performance dos serviços e sistemas da PMC hospedados pela IMA.
- Registro de domínios e subdomínios campinas.sp.gov.br, com manutenção em servidores DNS primário e reserva.

#### 4.4.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de computadores dentro do domínio de rede PMC, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade estimada de computadores</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Gerenciamento de redes e segurança da informação	7.295	R\$ 7,50	R\$ 54.712,50
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 54.712,50</b>

O serviço de gerenciamento de redes e segurança da informação terá o valor previsto para 14 meses de R\$ 765.975,00 (setecentos e sessenta e cinco mil, novecentos e setenta e cinco reais).

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS****MINUTA DE CONTRATO****4.4.2 Prestação de contas**

O relatório de prestação de contas do serviço de gerenciamento de redes e segurança da informação será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo quantidade de computadores dentro do domínio de rede PMC cobertos pelo serviço.
- Lista de ocorrências de tentativas de acesso por intrusos verificadas, quantidade interceptada, quantidade bloqueada, quantidade de invasões bem sucedidas e incidentes ocorridos.

**4.4.3 Acordo de nível de serviço (ANS)**

Os serviços de gerenciamento de redes e segurança da informação possuem acordo de nível de serviço e o desempenho da prestação do serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada ANS estabelecidos conforme tabela a seguir:

<b>ANS</b>	<b>Indicador</b>
Quantidade de invasões bem sucedidas	0

**4.5 Valor total do serviço**

O valor total do serviço de conectividade e infraestrutura, para os quatro grupos de serviço é apresentado na tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Valor mensal estimado</b>	<b>Valor estimado (14 meses)</b>
Implantação e manutenção da infraestrutura de rede de dados vertical	R\$ 47.792,00	R\$ 669.088,00
Implantação de enlace de telecomunicação (WAN)	R\$ 254.175,00	R\$ 3.558.450,00
Manutenção em redes locais (LAN)	R\$ 361.760,00	R\$ 5.064.640,00
Gerenciamento de redes e segurança da informação	R\$ 54.712,50	R\$ 765.975,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 718.439,50</b>	<b>R\$ 10.058.153,00</b>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

### 5. Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED

Serviço de gerenciamento eletrônico de documentos (GED) para geração, controle, armazenamento, compartilhamento e recuperação de informações existentes em documentos físicos para o formato digital, como guias de remessa, parcelamento de acordos para pagamentos de impostos, cadastro ISSQN, processos tributários, processos jurídicos, processos de tombamento, cadastro no bolsa família, pagamentos de fornecedores, cadastro de IPTU, processos jurídicos, prontuários de recursos humanos, documentos do acervo, cópias e plotagem da Secretaria de Planejamento. O sistema GED permite aos usuários acessar os documentos de forma ágil e segura, normalmente via navegador Web ou por meio de um software local instalado no equipamento do usuário.

O serviço compreende as atividades:

- Recepção e devolução de documentos, com logística de recepção e devolução dos documentos definida entre a PMC e a IMA, visando estabelecer o melhor procedimento para ambos. Na eventualidade da PMC necessitar de algum documento na forma física ou digital durante a execução dos trabalhos, esta deverá solicitar à IMA para que providencie sua disponibilização em até 24h, na forma em que for definida entre as partes.
- Preparação do acervo para digitalização.
- Digitalização de documentos, nos tamanhos de A4 até A0 a 200dpi em preto e branco.
- Indexação das imagens de acordo com os índices de cada tipo de documento definidos pela PMC.
- Disponibilização de imagens para consulta via web em servidor da IMA, com cópias de segurança e controle de acesso dos usuários.
- Outros Serviços de GED, contemplando cópias impressas e plotagem de grandes formatos.

#### 5.1 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pela quantidade de imagens processadas por mês,

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS****MINUTA DE CONTRATO**

através dos serviços de digitalização e indexação, nos seus respectivos formatos, conforme tabela a seguir:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade estimada mensal</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
Em formato digital – GED até A3 p&b	545.000	R\$ 0,16	R\$ 87.200,00
Em formato digital – GED até A0 p&b	2.000	R\$ 4,50	R\$ 9.000,00
Cópias de grandes formatos impressas	1.000	R\$ 8,50	R\$ 8.500,00
Plotagem de grandes formatos	1.000	R\$ 8,50	R\$ 8.500,00
<b>TOTAL</b>			<b>R\$ 113.200,00</b>

O serviço de gerenciamento eletrônico de documentos terá o valor anual para 14 meses de R\$ 1.584.800,00 (um milhão, quinhentos e oitenta e quatro mil e oitocentos reais).

**5.2 Prestação de contas**

O relatório de prestação de contas do serviço de suporte técnico e apoio operacional será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias contendo tipos de imagens, quantidade de documentos digitalizados e quantidade de documentos indexados.

**5.3 Acordo de nível de serviço (ANS)**

Os serviços de GED possuem acordo de nível de serviço para as atividades de digitalização e indexação de documentos.

Os serviços serão prestados aos usuários da PMC de segunda-feira a sexta-feira das 8hs às 17hs, nos dias úteis em que a PMC tiver expediente de trabalho.

O desempenho da prestação de cada serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada atividade estabelecidos conforme tabela a seguir:

<b>ANS</b>	<b>Indicador</b>
Quantidade mínima de documentos digitalizados e indexados por hora	2.800 imagens



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

### 6. Posição de atendimento

Serviços de atendimento multicanal diferenciado (presencial, telefônico receptivo e ativo, via Internet, e-mail, chat, fax) prestados à população em geral, através de Posições de Atendimento (PA), referentes a informações, esclarecimentos, reclamações e solicitações de serviços aos órgãos da Administração Pública direta e indireta.

Serviço de digitação prestado à PMC, através de Posições de Atendimento de Digitação (PAD), com recepção, preparação, digitação, conferência e devolução de documentos impressos para atualização de informações nos sistemas especialistas da PMC.

O serviço compreende as atividades:

- Atendimento ao cidadão de forma presencial, por telefone, (receptivo e ativo), chat ou e-mails.
- Busca da informação desejada em todos os sistemas informatizados disponíveis para passá-la ao cidadão através de roteiros e scripts definidos pela PMC.
- Solicitação de ajuda ao apoio ou ao supervisor se houver dúvidas ou caso não encontre a informação desejada.
- Registro das informações e solicitações de serviços oriundas do atendimento ao cidadão emitindo documentos, preenchendo os controles necessários e/ou efetuando os respectivos encaminhamentos para completar o atendimento.
- Fornecimento do nº de solicitação ao cidadão para acompanhamento de resposta e/ou execução, via telefone e internet.
- Estudo periódico para atualização de procedimentos e eventos cadastrados no sistema, integrando-se dos novos assuntos.
- Registro das providências e resposta ao cidadão quanto às demandas solicitadas .
- Registro do número de pessoas atendidas por dia ou por hora, de acordo com as definições da PMC, em formulário ou sistema específico para este fim.
- Registro do número de pessoas atendidas x serviços prestados por dia ou por hora, de





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

acordo com as definições da PMC, em formulário ou sistema específico para este fim.

- Execução de outras atividades correlatas estabelecidas pela área onde se dará a prestação de serviço.

### 6.1 Características das Posições de Atendimento (PA)

As PA's são conjuntos pré-definidos formadas por posição de atendimento, recursos computacionais, recursos humanos com determinado perfil de atendente e mobiliário. As PA's funcionarão com cargas horárias de 6, 8, 12 ou 24 horas e poderão estar fisicamente localizadas nos diversos espaços administrativos da PMC, nas dependências da IMA ou em veículos para atendimento móvel, conforme descrição a seguir:

PA fixa	Composição
PA I: Atendente + Computador + Acessórios	Atendente, computador e acessórios baseados nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, tais como: mouse, <i>mouse pad</i> com apoio de punho, apoio para o pé e <i>headset</i> .
PA II: Atendente + Mobiliário + Computador + Acessórios	Atendente, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, computador com acessórios, tais como mouse, <i>mouse pad</i> com apoio de punho, apoio para o pé e <i>headset</i> .
PA III: Atendente + Mobiliário + Acessórios	Atendente e estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, sem conjunto computacional.

PA móvel	Composição
PAM I: Atendente Motorista + Mobiliário + Computador + Acessórios e demais insumos do veículo	Atendente motorista, com habilitação compatível com o veículo, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, computador com acessórios.
PAM II: Veículo + Atendente Motorista + Mobiliário + Computador + Acessórios e demais insumos do veículo	Veículo com rastreador para atendimento móvel, atendente motorista, com habilitação compatível com o veículo, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente, computador com acessórios, linha telefônica, produtos de limpeza, material de escritório e insumos para operação de veículo, como combustível e adesivagem.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

PA digitador	Composição
PAD: Atendente + Mobiliário + Computador + Acessórios	Digitador, conjunto computacional composto por computador instalado com acesso a internet e com os sistemas e aplicativos próprios da PMC, acessórios tais como: mouse, <i>mouse pad</i> com apoio de punho e apoio para o pé, estação de trabalho (mobiliário) baseada nos critérios exigidos pelas normas da ABNT ou NR existente.

### 6.2 Perfis dos atendentes

Os atendentes deverão executar uma lista de atividades, de acordo com suas atribuições e escolaridade mínima exigida, dentro da jornada de trabalho definida, de acordo com os seguintes perfis:

#### Teleoperador (OP)

- Atribuições: Atender ou contatar o cidadão via telefone, chat e e-mail e monitorar imagens públicas e privadas, com a finalidade de registro e/ou para constatar anormalidades, informar responsáveis pelas ações necessárias.
- Jornada de trabalho: 36 horas semanais, respeitando o limite de 6 horas diárias no atendimento telefônico.
- Escolaridade mínima: nível médio.

#### Agente de Atendimento e Informação (AG)

- Atribuições: Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão e realizar serviços de suporte à operação, cumprir os prazos e procedimentos, conferir, digitar, digitalizar e arquivar documentos.
- Jornada de trabalho: 30 ou 40 horas semanais, respeitando o limite de 6 horas diárias no atendimento telefônico.
- Escolaridade mínima: nível médio.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

#### Agente de atendimento e informação motorista (AGM)

- Atribuições: Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão e realizar serviços de suporte à operação. Dirigir e cuidar da conservação e manutenção do veículo e demais equipamentos utilizados na unidade de atendimento móvel e indicar os reparos necessários para o bom desempenho do serviço e ministrar capacitação aos Atendentes.
- Jornada de trabalho: 40 horas semanais.
- Escolaridade mínima: nível médio.

#### Apoio (AP)

- Atribuições: Atender presencialmente ou por meio de canal de comunicação disponível (multicanal) o cidadão e realizar serviços de suporte à operação, elaboração de relatórios.
- Jornada de trabalho: 30 ou 40 horas semanais.
- Escolaridade mínima: nível médio.

#### Digitador (DI)

- Atribuições: Efetuar a digitação e formatação de documentos utilizando microcomputadores. Conferir e organizar a documentação, organizar arquivos inerentes ao serviço, realizar tarefas diversas de digitação e de digitalização de documentos, efetuar conferências e corrigir erros de digitação e imprimir documentos e relatórios.
- Jornada de trabalho de 30 ou 40 horas semanais.
- Escolaridade mínima: nível médio .

#### Supervisor (SU)

- Atribuições: Dar suporte aos operadores, assim como operar, quando necessário, em todas as posições de atendimento, nas atividades de atendimento multicanal ao cidadão, encaminhar e receber documentos, elaborar e controlar relatórios, planilhas, estatísticas, ofícios, comunicados, gráficos e documentos, conforme orientação da PMC, solicitar e



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

recepcionar materiais, móveis e equipamentos, fazer a gestão de Recursos Humanos e escala de pessoal, programação de férias, avaliação de experiência e desempenho junto com a PMC, de acordo com as normas estabelecidas, realizar treinamentos, multiplicar informações recebidas, colaborar na padronização e divulgação de procedimento.

- Jornada de trabalho: 30 ou 40 horas semanais.
- Escolaridade mínima: nível médio.

#### 6.3 Valor estimado do serviço

O valor estimado deste serviço será calculado pelo número de PA's efetivamente apurados no mês, de acordo com os preços e as quantidades definidas na tabela a seguir:

<b>Perfil PA</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Local de atendimento</b>	<b>Preço mensal unitário</b>	<b>Quantidade estimada</b>	<b>Valor total mensal estimado</b>
PA I – AG	6h	PMC	R\$ 4.535,96	23	R\$ 104.327,08
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	107	R\$ 572.929,36
PA I – AG	12h	PMC	R\$ 9.116,69	28	R\$ 255.267,32
PA I – AP	6h	PMC	R\$ 6.206,32	4	R\$ 24.825,28
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	12	R\$ 123.824,16
PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	16	R\$ 86.345,92
PA II – AP	6h	IMA	R\$ 6.543,20	2	R\$ 13.086,40
PA II – OP	6h	IMA	R\$ 4.748,51	3	R\$ 14.245,53
PA II – OP	12h	IMA	R\$ 8.476,64	37	R\$ 313.635,68
PA II – OP	24h	IMA	R\$ 19.540,20	4	R\$ 78.160,80
PA II – SU	8h	IMA	R\$ 10.655,82	9	R\$ 95.902,38
PA II – SU	8h	PMC	R\$ 10.360,82	1	R\$ 10.360,82
PA III – AG	6h	PMC	R\$ 4.535,96	8	R\$ 36.287,68
PA III – AG	8h	PMC	R\$ 5.267,57	74	R\$ 389.800,18
PA III – AP	8h	PMC	R\$ 7.040,84	1	R\$ 7.040,84
PA III – SU	8h	PMC	R\$ 10.231,77	5	R\$ 51.158,85
PAD – DI	6h	PMC	R\$ 5.389,66	27	R\$ 145.520,82
PAD – DI	12h	IMA	R\$ 10.421,54	14	R\$ 145.901,56
PAM I – AGM	8h	PMC	R\$ 6.471,50	3	R\$ 19.414,50



431

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**MINUTA DE CONTRATO**

PAM II – AGM	8h	PMC	R\$ 11.174,15	3	R\$ 33.522,45
<b>TOTAL</b>				<b>381</b>	<b>R\$ 2.521.557,61</b>

O serviço de posições de atendimento terá o valor previsto de R\$ 1.689.712,99 (um milhão, seiscentos e oitenta e nove mil, setecentos e doze reais e noventa e nove centavos) para novembro e dezembro de 2013 e de R\$ 2.521.557,61 (dois milhões, quinhentos e vinte e um mil, quinhentos e cinquenta e sete reais e sessenta e um centavos) para 2014, totalizando para 14 meses R\$ 33.638.117,30 (trinta e três milhões, seiscentos e trinta e oito mil, cento e dezessete reais e trinta centavos).

A quantidade de PA's para cada tipo de operação de atendimento ao cidadão é mostrada a seguir:

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – AP	6h	IMA	R\$ 6.543,20	2	R\$ 13.086,40
PA II – OP	12h	IMA	R\$ 8.476,64	23	R\$ 194.962,72
PA II – SU	8h	IMA	R\$ 10.655,82	2	R\$ 21.311,64
<b>SAC (2ª a 6ª das 08h às 20h; Sáb das 08h às 14h) – TOTAL</b>				<b>27</b>	<b>R\$ 229.360,76</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	26	R\$ 139.216,48
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	3	R\$ 30.956,04
<b>PORTA ABERTA (2ª a 6ª das 08h às 17h) – TOTAL</b>				<b>29</b>	<b>R\$ 170.172,52</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	3	R\$ 16.063,44
PAM II – AGM	8h	PMC	R\$ 11.174,15	1	R\$ 11.174,15
<b>PREFEITURA MÓVEL I (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>4</b>	<b>R\$ 27.237,59</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
-----------	---------------	----------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------------



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	3	R\$ 16.189,86
PA II – SU	8h	IMA	R\$ 10.655,82	1	R\$ 10.655,82
PAM II – AGM	8h	PMC	R\$ 11.174,15	2	R\$ 22.348,30
<b>PREFEITURA MÓVEL II (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>6</b>	<b>R\$ 49.193,98</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	2	R\$ 10.793,24
<b>PORTA ABERTA CAMPO GRANDE (2ª a 6ª das 08h às 17h) – TOTAL</b>				<b>2</b>	<b>R\$ 10.793,24</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – OP	12h	IMA	R\$ 8.476,64	9	R\$ 76.289,76
PA II – SU	8h	IMA	R\$ 10.655,82	2	R\$ 21.311,64
<b>DISQUE SAÚDE (2ª a 6ª das 08h às 20h; Sáb das 08h às 14h) – TOTAL</b>				<b>11</b>	<b>R\$ 97.601,40</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – SU	8h	IMA	R\$ 10.655,82	2	R\$ 21.311,64
PAD – DI	6h	PMC	R\$ 5.389,66	27	R\$ 145.520,82
PAD – DI	12h	IMA	R\$ 10.421,54	14	R\$ 145.901,56
<b>SAÚDE – Digitadores (2ª a 6ª das 07h às 18h) – TOTAL</b>				<b>43</b>	<b>R\$ 312.734,02</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	63	R\$ 337.332,24
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	2	R\$ 20.637,36
<b>SAÚDE – Recepção (2ª a Sáb das 07h às 22h) – TOTAL</b>				<b>65</b>	<b>R\$ 357.969,60</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
-----------	---------------	----------------------	-----------------------	---------------------	-----------------------------



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

PA I – AG	6h	PMC	R\$ 4.535,96	20	R\$ 90.719,20
PA I – AP	6h	PMC	R\$ 6.206,32	4	R\$ 24.825,28
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	1	R\$ 10.318,68
PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	3	R\$ 16.189,86
<b>156 (2ª a 6ª das 07h às 19h) – TOTAL</b>				<b>28</b>	<b>R\$ 142.053,02</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – OP	24h	IMA	R\$ 19.540,20	4	R\$ 78.160,80
PA II – SU	8h	IMA	R\$ 10.655,82	2	R\$ 21.311,64
<b>DEFESA CIVIL (2ª a Dom das 00h às 24h) – TOTAL</b>				<b>6</b>	<b>R\$ 99.472,44</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	1	R\$ 5.354,48
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	1	R\$ 10.318,68
<b>JUNTA DO SERVIÇO MILITAR (2ª a 6ª das 08h às 17h) – TOTAL</b>				<b>2</b>	<b>R\$ 15.673,16</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	6h	PMC	R\$ 4.535,96	3	R\$ 13.607,88
PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	2	R\$ 10.793,24
PA II – SU	8h	PMC	R\$ 10.360,82	1	R\$ 10.360,82
<b>OUVIDORIA (2ª a 6ª das 08h às 17h) – TOTAL</b>				<b>6</b>	<b>R\$ 34.761,94</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA III – AG	6h	PMC	R\$ 4.535,96	8	R\$ 36.287,68
PA III – AG	8h	PMC	R\$ 5.267,57	31	R\$ 163.294,67
PA III – AP	8h	PMC	R\$ 7.040,84	1	R\$ 7.040,84
PA III – SU	8h	PMC	R\$ 10.231,77	2	R\$ 20.463,54
<b>CPAT (2ª a 6ª das 08h às 18h) – TOTAL</b>				<b>42</b>	<b>R\$ 227.086,73</b>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

## MINUTA DE CONTRATO

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – OP	6h	IMA	R\$ 4.748,51	3	R\$ 14.245,53
PA III – AG	8h	PMC	R\$ 5.267,57	43	R\$ 226.505,51
PA III – SU	8h	PMC	R\$ 10.231,77	3	R\$ 30.695,31
<b>BOLSA FAMÍLIA (2ª a 6ª das 08h às 17h) – TOTAL</b>				<b>49</b>	<b>R\$ 271.446,35</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	12h	PMC	R\$ 9.116,69	14	R\$ 127.633,66
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	2	R\$ 20.637,36
<b>PROCON CAMPINAS SHOPPING (2ª a 6ª das 09h às 19h; Sáb das 08h às 14h) – TOTAL</b>				<b>16</b>	<b>R\$ 148.271,02</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	3	R\$ 16.189,86
<b>PROCON HORTOSHOPPING (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>3</b>	<b>R\$ 16.189,86</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	2	R\$ 10.708,96
PAM I – AGM	8h	PMC	R\$ 6.471,50	3	R\$ 19.414,50
<b>PROCON MÓVEL I E II (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>5</b>	<b>R\$ 30.123,46</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	9	R\$ 48.190,32
PA II – OP	12h	IMA	R\$ 8.476,64	5	R\$ 42.383,20
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	1	R\$ 10.318,68
<b>PROCON SEDE CENTRO (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>15</b>	<b>R\$ 100.892,20</b>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA II – AG	8h	PMC	R\$ 5.396,62	3	R\$ 16.189,86
<b>PROCON BARÃO GERALDO (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>3</b>	<b>R\$ 16.189,86</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	12h	PMC	R\$ 9.116,69	14	R\$ 127.633,66
PA I – SU	8h	PMC	R\$ 10.318,68	2	R\$ 20.637,36
<b>PROCON POUPATEMPO CENTRO (2ª a 6ª das 08h às 18h; Sáb das 07h às 13h) – TOTAL</b>				<b>16</b>	<b>R\$ 148.271,02</b>

Perfil PA	Carga horária	Local de atendimento	Preço mensal unitário	Quantidade estimada	Valor total mensal estimado
PA I – AG	8h	PMC	R\$ 5.354,48	3	R\$ 16.063,44
<b>SEMURB (2ª a 6ª das 09h às 16h) – TOTAL</b>				<b>3</b>	<b>R\$ 16.063,44</b>

#### 6.4 Prestação de contas

O relatório de prestação de contas do serviço de atendimento ao cidadão será apresentado à PMC, de acordo com as definições gerais de prestação de contas, contendo as seguintes informações:

- Lista de secretarias, contendo quantidade de PA's contratados para cada perfil e carga horária, quantidade de PA's efetivamente apurados no mês, considerando que PA's disponibilizados em tempo parcial no mês serão apurados de forma fracionada, de acordo com o tempo disponível no mês, preço unitário mensal de cada PA, preço total no mês calculado através das PA's efetivamente apurados e preço total mensal por secretaria.
- Relatório individual por secretaria, contendo quantidade de PA's contratados para cada perfil e carga horária, quantidade de PA's efetivamente apurados no mês, considerando que PA's disponibilizadas em tempo parcial no mês serão apurados de forma fracionada, de acordo com o tempo disponível no mês, preço unitário mensal de cada PA, preço total no mês calculado através das PA's efetivamente apurados e preço total mensal por



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

secretaria.

#### 6.5 Acordo de nível de serviço (ANS)

O desempenho da prestação de cada serviço será medido pela IMA e apresentado mensalmente no relatório de prestação de contas, sendo os limites máximos para cada atividade estabelecidos conforme tabela a seguir:

<b>Atividade de atendimento técnico nível 1</b>	<b>Atendimento em até</b>
Reposição de atendentes por demissão voluntária ou involuntária, sem cobrança do período apurado até a reposição.	45 dias
Reposição de digitadores por demissão voluntária ou involuntária, sem cobrança do período apurado até a reposição.	30 dias
Reposição de mobiliários, computadores e acessórios defeituosos ou que prejudiquem o atendimento ao cidadão.	24 horas

O atendimento móvel será suspenso, caso haja necessidade de manutenção preventiva ou corretiva dos veículos utilizados no atendimento móvel, sem prejuízo para a IMA.

Não haverá reposição de atendentes das PA's para casos de licença saúde por período de até 15 (quinze) dias e em casos de férias.

#### 6.6 Obrigações das partes

Para que os serviços de atendimento ao cidadão atinjam os resultados esperados, a IMA compromete-se a respeitar a lista de obrigações a seguir:

- Zelar pelas informações geradas ou utilizadas na prestação dos serviços que são de propriedade da PMC e deverão ser mantidas em sigilo, cabendo à PMC a autonomia sobre sua divulgação e/ou disponibilização.
- Fornecer aparelhos telefônicos, linhas telefônicas e pagar pelos custos das ligações, dentro de suas dependências.
- Comunicar à PMC sobre substituição, alteração, aumento ou diminuição no número de PA's.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

- Treinar e capacitar os atendentes das PA's para o atendimento presencial e telefônico padrão.
- Caberá ao apoio e supervisão da IMA, depois de treinados, garantir a manutenção do treinamento recebido junto a equipe
- Oportunamente as vagas de apoio e supervisão serão ocupadas por funcionários da própria operação, nas situações de reposição ou aumento do quadro de funcionários, respeitando o plano de cargos e carreira da IMA.
- Caberá aos atendentes das PA's de supervisão e apoio o domínio de todo o serviço para operar em qualquer posição, quando necessário.
- Avaliar previamente o local onde será prestado o serviço, que deverá conter todos os elementos de infraestrutura e higiene ocupacional, aprovando ou não o início ou continuidade das atividades.
- Fazer a gestão de RH dos atendentes das PA's sob orientação da PMC, fornecendo mensalmente lista de presença, com nome do atendente, horário e local de prestação de serviço.
- Manter os serviços de teleatendimento quando dentro das instalações da IMA com padrões de acústica.
- Manter o serviço de SAC (Serviço de Atendimento ao Contribuinte) separado dos demais, nas instalações da IMA, devido ao sigilo fiscal.
- Manter o serviço de Defesa Civil (199) separado dos demais, nas instalações da IMA, devido às suas características de equipamentos e horário.
- A IMA realizará a avaliação dos atendentes relativa à experiência e desempenho em conjunto com os responsáveis pelos serviços da PMC e dentro dos prazos estabelecido pela IMA.
- Somente a IMA poderá ações disciplinares aos atendentes das PA's.
- Avisar previamente a PMC por e-mail e aguardar sua autorização quando da necessidade de afastamento de atendentes para reuniões e cursos.
- Disponibilizar computadores e acessórios com no máximo 3 anos de uso desde a data de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

### MINUTA DE CONTRATO

fabricação.

- Proporcionar as condições de trabalho de acordo com as Normas Regulamentadoras (NRs) que regem cada atividade, bem como fornecer o programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA) do local de trabalho da equipe, em atendimento ao disposto no item 7.1.3 da Norma Regulamentadora 7 do Ministério do Trabalho e Emprego, quando em suas dependências.

Para que os serviços de atendimento ao cidadão atinjam os resultados esperados, a PMC compromete-se a respeitar a lista de obrigações a seguir:

- Caberá à PMC a definição da Política de Atendimento ao Cidadão.
- Treinar e capacitar os atendentes das PA's para o atendimento específico de cada área.
- Manter ao menos 1 (um) funcionário por setor de atendimento, nas dependências da IMA.
- Manter 1 (um) funcionário para cada 3 postos descentralizados onde houver até 2 PA's da IMA.
- Manter ao menos 1 (um) servidor público por local de digitação responsável pelo recebimento do serviço de digitação em formulário próprio bem como providenciar o transporte ou entrega dos mesmos à Coordenadoria de Informação;
- Gerenciar e estabelecer o modelo padrão das estatísticas de atendimento.
- Fornecer material de escritório e de limpeza, com exceção de tonner que é considerado insumo da impressora.
- Fornecer aparelhos telefônicos, linhas telefônicas e pagar pelos custos das ligações, dentro de suas dependências.
- Acompanhar a gestão de férias, ausência por licença saúde inferior a 15 (quinze) dias dos atendentes juntamente com os supervisores da IMA.
- Liberar 2 (duas) vezes ao ano os funcionários para curso obrigatório de ergonomia com duração de 4 (quatro) horas, nas dependências da IMA .

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS****MINUTA DE CONTRATO**

- Acompanhar a avaliação de experiência e desempenho dos atendentes juntamente com os responsáveis pelos serviços da PMC, dentro dos prazos legais apresentados pela IMA.
- Transportar documentos entre os locais de atendimento e para os diversos espaços administrativos da PMC.
- Proporcionar as condições de trabalho de acordo com as Normas Regulamentadoras (NRs) que regem cada atividade, bem como fornecer o programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA) do local de trabalho da equipe, em atendimento ao disposto no item 7.1.3 da Norma Regulamentadora 7 do Ministério do Trabalho e Emprego no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da elaboração do documento, sob o risco do não cumprimento deste prazo acarretar em suspensão da prestação do serviço por parte da IMA, quando em suas dependências;
- Informar com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, no caso de alteração de local de atendimento pelos prestadores de serviço da IMA.

**7. Valor global estimado para o contrato**

<b>Serviço</b>	<b>Valor mensal estimado (Nov e Dez/2013)</b>	<b>Valor mensal estimado (2014)</b>	<b>Valor total estimado (14 MESES)</b>
1. Suporte técnico e apoio operacional	R\$ 437.700,00	R\$ 437.700,00	R\$ 6.127.800,00
2. Desenvolvimento, manutenção e suporte a sistemas	R\$ 2.330.553,60	R\$ 2.330.553,60	R\$ 32.627.750,40
3. Data-center	R\$ 576.573,11	R\$ 576.573,11	R\$ 8.072.023,54
4. Conectividade e infraestrutura	R\$ 718.439,50	R\$ 718.439,50	R\$ 10.058.153,00
5. GED	R\$ 113.200,00	R\$ 113.200,00	R\$ 1.584.800,00
6. Postos de atendimento	R\$ 1.689.712,99	R\$ 2.521.557,61	R\$ 33.638.117,30
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 5.866.179,20</b>	<b>R\$ 6.698.023,82</b>	<b>R\$ 92.108.644,24</b>

