



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CONTRATO Nº 163 /16

Processo Administrativo nº: 16/10/23.040

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

Modalidade: Contratação Direta nº 61/16

Fundamento Legal: Artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93

O **MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, devidamente representado, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa **INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. – IMA**, inscrita no CNPJ sob nº 48.197.859/0001-69, doravante denominada **CONTRATADA**, sociedade de economia mista constituída nos termos da Lei Municipal nº 4.635, de 9 de julho de 1976, com o objetivo de agilizar e expandir os serviços da Prefeitura de Campinas, celebram o presente contrato, em conformidade com o Processo administrativo em epígrafe, com dispensa de licitação e fundamentação legal no art. 24, inciso VIII, da Lei nº 8.666/93, mediante as cláusulas e condições seguintes e as disposições contidas no Anexo I – Termo de Referência

PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Prestação de serviço de instalação, monitoramento e manutenção de serviço AD, em infraestrutura disponibilizada pela PMC, suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários de TIC da PMC, para até 10.000 usuários e 8.000 equipamentos, distribuídos por todo o município de Campinas.

SEGUNDA – DA NÃO EXCLUSIVIDADE

2.1. O presente contrato não estabelece relação de exclusividade de prestação de serviços definido no presente termo com a CONTRATADA, podendo a CONTRATANTE, a qualquer momento durante a vigência deste contrato, contratar outras empresas para prestar qualquer serviço objeto do presente contrato.

TERCEIRA – DO DIREITO À PROPRIEDADE

3.1. As bases de dados dos usuários do serviço AD e do sistema de gestão para suporte

13)



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



técnico, assim como todas as informações relativas aos chamados, incluindo informações sobre a solução encontrada para cada problema e sobre os serviços executados, são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA fazer uso daquele conteúdo sem prévia autorização da CONTRATANTE, a não ser para a própria prestação do serviço, e deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE sempre que solicitado.

QUARTA – DO VALOR

4.1. O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 18 meses de vigência do contrato é de R\$ 2.970.000,00 (dois milhões e novecentos e setenta mil reais), conforme tabela a seguir:

SERVIÇO	QTD.	PREÇO UNITÁRIO MENSAL	VALOR TOTAL MENSAL	VIGÊNCIA (MESES)	VALOR TOTAL DO SERVIÇO
Instalação, monitoramento e manutenção de serviço AD, suporte técnico, remoto e presencial	1	R\$ 165.000,00	R\$ 165.000,00	18	2.970.000,00
TOTAL PARA O CONTRATO			R\$ 165.000,00		R\$ 2.970.000,00

QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas estimadas decorrentes da execução dos serviços objeto deste contrato correrão por conta de verba própria e serão rateadas entre as secretarias de acordo com os serviços prestados e apurados mensalmente.

SEXTA – DO REAJUSTE

6.1. Os preços unitários contratados serão reajustados após o período de 12 meses a partir da data da proposta ou do último reajuste, de acordo com a seguinte fórmula:

$$PR = P0 \times (\text{variação acumulada do IPC - Geral1 até o IPC - Geral12})$$

Onde:



PR = Preços unitários reajustados;

P0 = Preços unitários contratados vigentes;

IPC - Geral = Índice de Preços ao Consumidor - Geral, publicado pelo FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas;

IPC - Geral1 = Índice do mês da data da apresentação das propostas;

IPC - Geral12 = Índice do 12º mês contado a partir do mês da data da apresentação da proposta.

6.2. No caso da impossibilidade em se obter a variação acumulada do IPC – FIPE – Geral, este será automaticamente substituído pelo IPCA – Índice Geral, mantendo-se o mesmo período de cálculo e vigência do reajuste.

SÉTIMA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

7.1. Além dos relatórios previstos no Anexo I – Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório contendo índices de qualidade definidos pelo Acordo de Nível de Serviço (ANS) para cada serviço.

OITAVA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO DO SERVIÇO

8.1. A remuneração dos serviços será baseada nos serviços efetivamente prestados no período, contra apresentação de fatura correspondente para cada serviço prestado, de acordo com os relatórios de prestação de contas e após o aceite da CONTRATANTE.

8.2. O prazo para pagamento das faturas correspondente aos serviços prestados será de 10 (dez) dias úteis após emissão das notas fiscais.

8.3. Não serão pagos serviços faturados à CONTRATANTE que foram executados sem sua prévia autorização.

NONA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

9.1. O presente contrato terá vigência pelo prazo de 18 (dezoito) meses a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e

13



suas alterações.

DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

10.1. Obrigações da CONTRATADA

10.1.1. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições estabelecidas no contrato e em seus anexos.

10.1.2. Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações posteriores.

10.1.3. Seguir normas, políticas e procedimentos da PMC, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento das operações da PMC, inclusive observando normas e regulamentos da PMC referentes à segurança, higiene e medicina do trabalho.

10.1.4. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.

10.1.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à PMC ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizado pelo PMC.

10.1.6. Arcar com eventuais prejuízos causados à PMC ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução objeto do contrato, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela PMC.



10.1.7. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

10.1.8. Recrutar e contratar mão de obra especializada, qualificada, compatível e em quantidade suficiente à perfeita execução do objeto do contrato, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da PMC.

10.1.9. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a PMC.

10.1.10. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto do contrato, tais como salários, remunerações, seguro contra acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições, encargos fiscais, comerciais e sociais e outros que porventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

10.1.11. Informar à PMC, para efeito de controle de acesso às suas dependências, nome, CPF e número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.

10.1.12. Assumir todas as despesas com diárias de hotel ou moradia, estadias, aluguel de veículos, combustível, deslocamento, refeições e telefonia necessárias à completa execução do objeto do contrato.

10.1.13. Fornecer os relatórios de prestação de contas, de acordo com o especificado, e as devidas notas fiscais e faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações daí advindas.

10.1.14. Manter, e apresentar se solicitado, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram sua contratação, devidamente

[Handwritten signature]
P.3



atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção de pagamentos, até sua regularização, sem ônus para a PMC, bem como a aplicação das demais penalidades.

10.1.15. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à PMC, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

10.1.16. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto do contrato que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela PMC.

10.1.17. 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.

10.1.18. Utilizar materiais e insumos que respeitem normas técnicas de qualidade.

10.1.19. Executar os serviços respeitando os servidores e cidadãos que porventura encontrem-se nos locais de prestação dos serviços, tomando cuidado para garantir a segurança patrimonial e pessoal de todos.

10.1.20. 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.

10.2. Obrigações da PMC

10.2.1. Definir diretrizes, normas e procedimentos e emitir pareceres sobre a execução dos serviços.

10.2.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela PMC, não devem ser



interrompidos.

10.2.3. Comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA.

10.2.4. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

10.2.5. Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da PMC, desde que devidamente identificados e designados para a prestação dos serviços.

10.2.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

10.2.7. Efetuar o pagamento ajustado, de acordo com as cláusulas contratuais.

10.2.8. Disponibilizar em cada uma das localidades onde a PMC possui rede lógica, link de acesso à rede interna PMC ou acesso à internet.

DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES

11.1 O não cumprimento por parte da CONTRATADA das obrigações assumidas no presente contrato, garantida a prévia defesa, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta, as seguintes penalidades, nos termos dos artigos 86, 87 e 88 da Lei federal nº 8.666/93 e suas alterações:

- Advertência, na ocorrência de irregularidades de pouca gravidade, para as quais a CONTRATADA tenha concorrido diretamente;
- Multa de 0,4% (quatro décimos por cento), por dia de atraso injustificado na

P.3



prestação dos serviços, calculada sobre o valor mensal do respectivo serviço, até o trigésimo dia corrido, conforme acordo de nível de serviço descrito no Anexo I;

- Multa de até 20% (vinte por cento), sobre o valor total do contrato, na hipótese do não cumprimento das obrigações assumidas, podendo ainda ser rescindido o na forma da Lei;
- Suspensão temporária ao direito de licitar com o Município de Campinas, bem como o impedimento de com ele contratar pelo prazo de até dois anos, podendo ainda ser rescindido na forma da lei;
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

11.2 A multa aplicada será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou cobrada extra ou judicialmente, após regular processo administrativo.

11.3 As penalidades previstas nesta cláusula têm caráter de sanção administrativa, conseqüentemente, a sua aplicação não exige a CONTRATADA de reparar os prejuízos que seu ato venha a acarretar ao CONTRATANTE.

11.4 O descumprimento parcial ou total, por uma das partes, das obrigações que lhes correspondam, não será considerado como inadimplemento contratual se tiver ocorrido por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente justificado e comprovado.

DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

12.1. Constituem motivos para a rescisão do presente contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, sendo processada nos termos do artigo 79 do mesmo diploma legal.

12.2. Na hipótese de rescisão determinada por ato unilateral e escrito da administração ficarão assegurados ao CONTRATANTE os direitos elencados no artigo 80 da Lei federal nº



8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA TERCEIRA – DA VINCULAÇÃO

13.1. O presente contrato vincula-se ao despacho autorizativo constante do protocolado nº 2016-10-23040, que declarou dispensável a licitação.

DÉCIMA QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

14.1. Aplica-se a este contrato e principalmente nos casos omissos o disposto na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

DÉCIMA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

15.1. A contratada deverá manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação necessárias e exigidas no procedimento administrativo que lhe deu origem, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

DÉCIMA SEXTA – DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

16.1. Para os serviços objeto deste contrato foi dispensada a licitação nos termos do artigo 24, inciso VIII, da Lei Federal nº 8.666/93.

DÉCIMA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

17.1. Não será permitida a subcontratação parcial ou total do contrato, sendo a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços objeto do presente contrato.

DÉCIMA OITAVA – DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

18.1. Integra o presente contrato como se aqui estivesse transcrito o Anexo I – Termo de Referência, contendo descrição dos serviços e suas modalidades, forma de pagamento, procedimentos para solicitação de serviço, prestação de contas, acordo de nível de serviços



(ANS) e demais informações pertinentes à execução específica de cada serviço.

DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Fica eleito, para fins legais e para questões derivadas deste contrato, o foro da Comarca de Campinas (SP).

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo assinadas, para que produza os devidos efeitos legais.

Campinas, 05 de julho de 2016

MICHEL ABRÃO FERREIRA
Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

INFORMATICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA
Marcio Fernando Correa Ricardo
Diretor Técnico

INFORMATICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA
Paulo Zanella
Diretor Adm. e Financeiro



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO AO TCESP

Processo Administrativo n.º 16/10/23.040

Interessado: Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

Contratante: Município de Campinas

Contratada: Informática de Municípios Associados S.A. - IMA

Modalidade: Contratação Direta n.º 61/16

Termo de Contrato n.º 103 /16

Na qualidade de **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, respectivamente, do Termo Contratual acima identificado e, cientes do seu encaminhamento ao **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, para fins de instrução e julgamento, damo-nos por **CIENTES** e **NOTIFICADOS** para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final a sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, declaramos estar cientes, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar n.º 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se a partir de então, a contagem dos prazos processuais.

Campinas, 05 de julho de 2016

MICHEL ABRÃO FERREIRA

Secretário Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito

e-mail institucional: michel.ferreira@campinas.sp.gov.br

e-mail pessoal: _____

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA

Marcio Fernando Correa Ricardo

Diretor Técnico

e-mail institucional: _____

e-mail pessoal: _____

Paulo Zanella

Diretor Adm. e Financeiro

e-mail institucional: _____

e-mail pessoal: _____



5

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

1. Contexto

Atualmente a Prefeitura de Campinas (PMC) possui um parque computacional de 8.000 ativos de informática, entre computadores de mesa, computadores portáteis e tablets, distribuídos entre o Paço Municipal e as unidades administrativas descentralizadas em todo o município de Campinas. Estes equipamentos são utilizados por cerca de 10.000 usuários, servidores municipais, para realização de suas atividades diárias. Os recursos computacionais, como sistemas e equipamentos, necessários aos trabalhos dos servidores, assim como os processos de trabalho da administração municipal, são impactados pela natural e constante atualização tecnológica. Atualização esta que precisa ser corretamente compreendida e dominada para ser aplicada aos trabalhos dos usuários. A correta aplicação dos recursos tecnológicos atualizados e modernos permitem à administração pública melhorar a eficiência dos serviços públicos e conseqüentemente melhorar o atendimento à população. Além disto, os processos administrativos, necessários para realização de tarefas internas da administração e para atendimento às necessidades da população, são gerenciados por sistemas de informação e ferramentas digitais de produtividade, que dependem de computadores para funcionar. A assinatura do Acordo de Cooperação Técnica, com o Tribunal Regional Federal da 4ª região, e a publicação do Decreto Municipal Nº 18.702¹, de 13 de abril de 2015, que instituiu o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) na Prefeitura de Campinas, permitiram à administração municipal dar um passo importante na direção do maior controle e transparência dos seus atos administrativos. Isto ocorreu graças às características tecnológicas do sistema SEI e ao uso de tecnologia de informação e comunicação para gestão dos processos administrativos. Outro ponto fundamental para que os recursos computacionais sejam corretamente empregados é a segurança da informação. A segurança da informação, dentro da rede PMC, é garantida através da identificação e autenticação dos usuários, realizadas pelo serviço Active Directory (AD) da Microsoft. O serviço AD mantém atualizado repositório de usuários e grupos de usuários, suas credenciais e privilégios concedidos e controla o acesso aos recursos computacionais, tais como serviço de armazenamento de pastas e documentos e acesso às impressoras. Além disso, o AD atua como um concentrador de autenticação para servir informações sobre os usuários a outros sistemas, de forma que o mesmo usuário não

¹ <http://campinas.sp.gov.br/uploads/pdf/701906262.pdf>



6

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

precise registrar diferentes credenciais em diferentes sistemas, entre eles o próprio sistema SEI e o serviço de e-mails. A identificação única do usuário aumenta o nível de segurança da rede uma vez que reduz o risco da falha de gerenciamento e de acesso indevido, contrapondo a autenticação do usuário feita separadamente em cada sistema. Atualmente existe um sincronismo entre o sistema de recursos humanos, de controle dos funcionários públicos, e o sistema AD. Sempre que o sistema de recursos humanos registra a saída de um funcionário, esta informação é automaticamente enviada para o sistema AD, de forma que os privilégios de acesso concedidos àquele funcionário sejam revogados. Assim, o funcionário perde acesso aos recursos de rede e fica impedido, também, de transmitir seu acesso para que outra pessoa utilize algum recurso computacional no lugar dele, evitando fraudes nos sistemas. Ainda, com a implantação da rede metropolitana de Campinas, que interconectará as unidades descentralizadas, como escolas municipais, centros de saúde, unidades da guarda municipal, entre outros, ao data center municipal, um número ainda maior de usuários passará a ter acesso aos recursos computacionais disponibilizados pela administração municipal. Desta forma se faz necessária a implantação, monitoramento e gestão do sistema AD capaz de identificar, autenticar e garantir o acesso dos usuários da PMC aos recursos de TIC. Por fim, o uso de recursos tecnológicos está cada vez mais presente e consolidado em todos os tipos de administrações, sejam elas públicas ou privadas. São inquestionáveis os benefícios que a correta utilização de tecnologia de informação e comunicação trazem à sustentabilidade do desenvolvimento das administrações. Considerando que o domínio das tecnologias disponíveis atualmente dependem de pessoal técnico capacitado, entendemos ser necessária a contratação de empresa para prestação de serviço de suporte técnico e que garanta segurança no acesso aos recursos computacionais a todos os usuários da PMC. O serviço de suporte técnico deve fornecer soluções completas aos usuários, dando toda assistência e orientação necessárias ao perfeito funcionamento do parque computacional, de forma que os usuários possam executar suas atividades de forma plena e com controle de acesso aos recursos computacionais. Ele deverá ser prestado através de atendimento remoto e presencial especializado, permitindo que a administração continue seu desenvolvimento, através da aplicação das melhores práticas e processos, de forma que seja capaz de prestar melhores serviços aos cidadãos.



7

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

2. Definições

A lista a seguir apresenta as siglas utilizadas neste documento, assim como os equipamentos e sistemas cobertos pelos serviços definidos neste termo de referência.

PMC	Prefeitura Municipal de Campinas
AD	Serviço de diretório que armazena informações sobre objetos em rede de computadores e disponibiliza essas informações a usuários e administradores desta rede, para prover serviços de autenticação segura e controle das estações de trabalho conectadas em rede
CSV	Formato de arquivo texto com nome de campos na primeira linha e registros a partir da segunda linha, separados por vírgula
DHCP	Protocolo responsável pela distribuição de endereço IP
DNS	Protocolo responsável pela resolução de IP em nome de máquinas e vice-versa
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
Domínio	Agrupamento lógico de computadores em rede que compartilham todos os recursos em um único repositório onde a administração e autenticação são centralizadas
Equipamentos	Computadores de mesa e computadores portáteis, como notebooks, netbooks e tablets
Licença CAL (Client Access License)	Licença de acesso para o usuário aos serviços do servidor Windows.
Sistemas operacionais	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
Sistemas operacionais para tablets	Android a partir da versão 2.4, iOS a partir da versão 4
Sistemas de produtividade	Microsoft Office a partir da versão 2003 e sistemas do pacote BrOffice, LibreOffice, OpenOffice a partir da versão 3.0
Sistemas de email	Microsoft Outlook Express, Microsoft Outlook, Microsoft Live Mail e Mozilla Thunderbird
Sistemas de navegação na Internet	Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome
Plugin 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 antivírus	Trend Micro OfficeScan
Sistema de Gestão de Suporte técnico	Sistema específico para gestão do serviço de suporte técnico e apoio operacional, capaz de registrar ocorrências e acompanhá-las durante todo o ciclo de vida da ocorrência, até seu encerramento



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

Samba

Programa desenvolvido para servidor GNU/Linux – e sistemas baseados em Unix – que implementa o protocolo SMB (Server Message Block) e dá suporte ao gerenciamento e compartilhamento de recursos de redes compostas por computadores Windows e GNU/Linux. O uso do Samba possibilita usar o Linux como servidor de arquivos, servidor de impressão e também como PDC, da mesma forma como se estivesse sendo utilizados servidores Windows

3. Objeto

Prestação de serviço de instalação, monitoramento e manutenção de serviço AD, em infraestrutura disponibilizada pela PMC, suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários de TIC da PMC, para até 10.000 usuários e 8.000 equipamentos, distribuídos por todo o município de Campinas.

4. Prazo

A contratação ocorrerá, a partir de 05/07/2016, por 18 (dezoito) meses, podendo ser prorrogada até o limite estabelecido pela Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.

5. Especificações

O serviço de instalação e manutenção de serviço AD poderá ser realizado remotamente, através de credenciais de usuário administrador, fornecido pela PMC, aos servidores MS-Windows 2008, instalados na rede PMC e disponibilizados para uso da CONTRATADA.

5.1. As licenças CAL, para acesso ao serviço AD, para todos os usuários, serão fornecidas pela PMC.

5.2. O serviço AD deverá ser monitorado de forma que seja possível identificar problemas de configuração, segurança ou escalabilidade.

5.2.1. Os problemas de configuração e segurança deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem necessidade de solicitação pela PMC.

5.2.2. Os problemas de escalabilidade deverão ser notificados à PMC pela CONTRATADA para que seja providenciada a disponibilização de mais recursos computacionais para a hospedagem do serviço.

5.2.3. A configuração do serviço AD em novos servidores deverá ser realizada pela CONTRATADA.



9

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

5.3. O serviço AD deverá integrar-se aos ambientes DNS, DHCP e SAMBA da PMC.

O serviço de suporte técnico deverá ser prestados aos usuários da PMC, para computadores dentro e fora do domínio da rede PMC, em todo o município de Campinas.

5.4. O serviço de suporte técnico não se aplica a equipamentos servidores, equipamentos de rede ou fornecimento de peças.

5.5. O atendimento em horário comercial será limitado aos dias úteis fixados no calendário oficial do município de Campinas, das 8hs as 17hs para atendimento presencial e das 7hs as 19hs para atendimento telefônico.

5.6. O atendimento fora do horário comercial, inclusive aos sábados, domingos e feriados, será realizado por equipe em regime de sobreaviso.

5.6.1. A equipe em regime de sobreaviso será acionada por contato telefônico para número disponibilizado pela CONTRATADA que permita ligação local ou gratuita a partir de qualquer ponto de Campinas.

5.6.2. O atendimento em regime de sobreaviso será remoto, através de contato telefônico ou e-mail, ou presencial nos casos em que não for possível solução através de contato telefônico.

5.6.3. Os usuários que poderão fazer uso do atendimento em regime de sobreaviso serão informados à CONTRATADA, pelo gestor do contrato, após assinatura do contrato.

5.6.4. O atendimento em regime de sobreaviso será limitado ao número máximo de 30 chamados por mês.

6. Atividades

O serviço de instalação e manutenção de serviço AD compreende as seguintes atividades:

6.1. Instalação, configuração, monitoramento, manutenção do serviço AD, nos servidores disponibilizados pela PMC.

6.2. Inclusão, exclusão e modificação de atributos de usuários, incluindo todas as informações necessárias para sua identificação e configuração de permissões de acesso, conforme definido pela PMC.



30

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

- 6.3. Inclusão, exclusão e alteração de grupos de usuários.
- 6.4. Inclusão e exclusão de usuários em grupos.
- 6.5. Bloqueio, desbloqueio e redefinição de senhas.
- 6.6. Implementação e manutenção das unidades organizacionais (OU), inclusive com a inserção das contas de usuários e computadores em suas respectivas Ous.
- 6.7. Elaboração e manutenção de scripts de logon e de inicialização.
- 6.8. Elaboração e manutenção de políticas de grupo (Group Policies Object) com o objetivo de automatizar instalações, liberar ou restringir recursos nas estações de trabalho conectadas aos domínios sobre administração do serviço AD.
- 6.9. Inclusão e exclusão de computadores nos domínios da PMC.
- 6.10. Distribuição de atualizações de software Microsoft Windows com o gerenciamento do serviço de atualização Windows Server Update Service (WSUS) incluindo análise, testes, validação e configuração de atualização a ser aplicada.
- 6.11. Elaboração de relatórios de acesso e utilização de recursos.
- 6.12. Apoio técnico para definição de hierarquias dos domínios do serviço AD.
- 6.13. Apoio técnico para integração do serviço AD com outros produtos, com o objetivo de prover um ambiente unificado para autenticação.
- 6.14. Apoio técnico para definição de política de senhas, política de privilégios de acesso das estações de trabalho e de ambientes servidores conectados aos domínios da PMC.
- 6.15. Apoio técnico na elaboração, manutenção e agendamento de scripts e packages para a instalação de softwares.
- 6.16. Alteração na estrutura de árvore do serviço AD, de acordo com as definições da PMC.
- 6.17. Disponibilização de sistema web que permita o usuário recuperar e alterar a senha de acesso ao serviço AD.
 - 6.17.1. O sistema deverá permitir o cadastramento, pelo usuário, de pelo menos 3 perguntas chave e suas respectivas respostas, para serem utilizadas como forma de verificação da identidade do usuário.
 - 6.17.2. O sistema deverá solicitar respostas às perguntas cadastradas, para que o usuário possa



55

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

realizar o reset de senha.

6.17.3. O sistema deverá permitir ao usuário tantas trocas de senha quantas ele deseje, sem limitações.

6.17.4. Disponibilização tempestiva de informações estatísticas sobre a disponibilidade e performance do serviço AD, sempre que solicitado pela PMC.

O serviço de suporte técnico compreende as seguintes atividades:

6.18. Esclarecimento de dúvidas técnicas e resolução de problemas de baixa e média complexidade dos usuários quanto à utilização dos equipamentos e sistemas de informática.

6.19. 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.

6.20. Instalação, configuração e teste de equipamentos de informática disponibilizados pela PMC quando da realização de eventos.

6.21. Instalação de sistemas nos computadores da PMC, com indicação de licença adquirida pela PMC.

6.22. Testes de softwares e aplicativos instaláveis em computadores locais, incluindo teste de compatibilidade com sistemas operacionais, com apresentação de laudo de testes, com o objetivo de verificar se os requisitos do mesmo possuem compatibilidade tecnológica com os equipamentos utilizados pela PMC.

6.23. Identificação de problemas nos equipamentos de informática da PMC e apresentação de relatório ou laudo técnico com lista de componentes necessários para solução dos problemas.

6.24. Movimentação de equipamentos entre locais da PMC, após autorização do gestor do contrato.

6.25. Movimentação de equipamentos que necessitem de manutenção nas dependências da CONTRATADA, após autorização do gestor do contrato, retirando-os das dependências da PMC e devolvendo-os aos locais de utilização.

6.25.1. No caso das impressoras e impressoras térmicas, o serviço de suporte técnico estará limitado à instalação física e configuração, com instalação de drivers de comunicação, conforme



32

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

- indicação do usuário, não sendo contemplado o reparo de defeitos de hardware destas impressoras.
- 6.26. Transferência de dados do usuário entre computadores, incluindo contas de e-mail, em caso de manutenção ou substituição de equipamento, utilizando seus próprios recursos de armazenamento, como pendrive, hard disk externo, rede, etc, desde que seja tecnicamente viável efetuar a transferência.
- 6.27. A contratada deverá manter laboratório de manutenção de computadores, que deverá executar as seguintes tarefas:
- 6.27.1. Formatação de microcomputadores, com backup e recuperação de dados dos usuários.
 - 6.27.2. Backup de dados para transferência de computadores.
 - 6.27.3. Teste de hardware e componentes.
 - 6.27.4. Limpeza interna do hardware.
 - 6.27.5. Manutenção para correção de pequenos defeitos de hardware em computadores e monitores.
 - 6.27.6. Atualização do softwares, tais como sistemas operacionais e JDK.
 - 6.27.7. Criação e replicação de imagens de ambientes operacionais de estações de trabalho, para fins de padronização da implantação de salas especiais, tais como laboratórios de informática e telecentros.
 - 6.27.8. Instalação de equipamentos e softwares adquiridos pela PMC, como projetos especiais, devendo para isso haver dedicação de técnicos e diligência aos locais de instalações dos computadores.
- 6.28. Configuração local dos sistemas operacionais das estações de trabalhos, como projetos especiais da PMC, com dedicação de técnicos, diligência aos locais de instalações dos computadores.
- 6.29. Montagem de infraestrutura para projetos itinerantes, em locais no municípios de Campinas, com instalação de computadores, impressoras e rede local, além de infraestrutura para energização dos equipamentos, sendo que, computadores e impressora sejam fornecidas pela PMC, e rede local fornecida pela CONTRATADA.
- 6.30. Levantamento e atualização de inventário de microcomputadores e equipamentos de TI da



53

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

PMC

7. Fluxo de operação

A seguir é apresentado o fluxo de operação dos serviços, que pode ser alterado durante a vigência do contrato, após pedido formal de uma das partes, desde que aceito tanto pela PMC como pela CONTRATADA.

7.1. A criação de usuários e grupos de usuários deverá ser solicitada pela chefia imediata do usuário e previamente autorizada pelo gestor do contrato, que avaliará a disponibilidade de licenças CAL para viabilizar o conexão com o serviço AD, e caso aprovada deverá ser criada em até 1 (uma) hora útil, salvo em condições de excepcionalidade, onde o prazo será definido em comum acordo entre as partes.

7.2. O sistema de recursos humanos enviará um e-mail contendo matrícula, nome e cpf para cada usuário desligado da PMC, que deverá ser excluído do serviço de AD.

7.3. A exclusão, bloqueio e liberação de contas de usuários deverão ser solicitadas pela chefia imediata do usuário, pelo departamento de Recursos Humanos da PMC, ou pelo gestor do contrato.

7.4. As ocorrências deverão ser registradas para um usuário da PMC, no sistema de gestão de suporte técnico da CONTRATADA, em nome do próprio usuário ou em nome de outro usuário, através de chamado telefônico ou diretamente no sistema.

7.5. Todas ocorrências registradas deverão receber um identificador único, imediatamente após o registro.

7.6. A CONTRATADA definirá uma prioridade ao atendimento de acordo com o seu nível de severidade, conforme tabela abaixo:

IMPACTO	SEVERIDADE
Atividade indicada pelo gestor do contrato como tal	URGENTE
O incidente está impossibilitando o trabalho de vários usuários	CRÍTICA
O usuário informa que está impossibilitado de trabalhar	IMPORTANTE
O usuário pode desempenhar seu trabalho, porém uma atividade importante de seu dia a dia está com problemas	NORMAL
O usuário pode continuar a trabalhar normalmente	BAIXA



54

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

7.7. Após o registro, a CONTRATADA encaminhará o chamado aos responsáveis por designar e alocar técnicos para solução do problema.

7.7.1. Se, para atender o chamado, for necessária a prestação de serviços de outros fornecedores de TI, ou de outros órgãos da PMC, a CONTRATADA deverá reencaminhar o chamado ao destino estabelecido pela PMC e fazer todo o rastreamento da chamada até sua finalização.

7.8. Serão considerados os seguintes critérios para registrar a data e hora de abertura da solicitação:

7.8.1. Em caso de ligação telefônica, o horário da abertura do chamado pelo atendente.

7.8.2. Em caso de registro no sistema de gestão, o horário da inclusão do registro no sistema.

7.8.3. Em todos os casos anteriores deverá ser registrado o horário oficial de Brasília.

7.9. Todos os chamados deverão ser finalizados registrando a solução encontrada para o problema, as ações realizadas pelo técnico para resolver o problema e uma sugestão técnica para que o problema não ocorra novamente.

7.10. Será fornecida pelo gestor do contrato lista de até 20 usuários com atendimento preferencial, que poderá ser atualizada mensalmente.

7.11. Os chamados em cada classificação devem ser atendidos sequencialmente pela ordem cronológica.

8. Prestação de contas

Os relatórios de prestação de contas deverão ser disponibilizados para o gestor do contrato, o qual terá 5 (cinco) dias úteis para conferir, aceitar ou solicitar informações adicionais, mensalmente pela CONTRATADA, a partir do 1º dia útil subsequente à prestação do serviço, em planilha eletrônica, em formato de arquivo CSV, contendo as seguintes informações:

8.1. Lista de usuários cadastrados no serviço AD, separados em usuários ativos e usuários inativos ou bloqueados.

8.2. Lista com nome dos funcionários alocados nos locais de prestação do serviço com documentos que comprovem adimplemento das obrigações trabalhistas da CONTRATADA em relação a eles.

8.3. Lista dos chamados, incluindo os chamados encaminhados a terceiros, separada por unidade



15

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

administrativa, com número do chamado, severidade do chamado, usuário solicitante (cpf e nome), usuário atendido (cpf e nome), data e hora do início do chamado, data e hora do término do chamado, tempo total do chamado, descrição do problema relatado pelo usuário, descrição da(s) ação(ões) do(s) técnico(s) e indicador se o chamado foi aberto dentro do horário comercial ou fora do horário comercial.

8.4. Lista dos equipamentos suportados por este serviço, separada por unidade administrativa, contendo número de patrimônio e usuário responsável.

9. Faturamento

9.1. O faturamento deverá ocorrer mensalmente, após aprovação da prestação de contas.

9.2. O valor do faturamento referente aos serviços prestados deverá ser fixo.

9.3. Não serão autorizados pagamentos de serviços faturados que não tenham sido solicitados e autorizados para execução pela PMC.

10. Acordo de nível de serviço (ANS)

Os serviços possuirão Acordos de Nível de Serviços com indicadores que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à PMC, conforme tabela a seguir. O percentual mínimo de chamados iniciados e finalizados dentro do prazo é definido para cada tipo de severidade em horas úteis a partir do momento do registro do chamado no sistema de gestão de chamados disponibilizado pela CONTRATADA.

10.1. Serviço de instalação e manutenção de serviço AD

ANS	Indicador
Disponibilidade do serviço AD, desconsiderando problemas de hardware nos servidores Windows 2008 disponibilizados pela PMC	99,00%
Inclusão, exclusão e modificação de atributos de usuários em até 1 hora útil	99,00%
Inclusão, exclusão e alteração de grupos de usuários em até 1 hora útil	99,00%
Inclusão e exclusão de usuários em grupos em até 1 hora útil	99,00%
Bloqueio, desbloqueio e redefinição de senhas em até 1 hora útil	99,00%



36

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

10.2. Serviço de suporte técnico

SEVERIDADE	INÍCIO DO CHAMADO	FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO
URGENTE ou PREFERENCIAL	90% dos chamados iniciados em até 1 hora	90% dos chamados finalizados em até 2 horas
CRÍTICA	90% dos chamados iniciados em até 2 hora	90% dos chamados finalizados em até 4 horas
IMPORTANTE	90% dos chamados iniciados em até 4 horas	90% dos chamados finalizados em até 8 horas
NORMAL	90% dos chamados iniciados em até 8 horas	90% dos chamados finalizados em até 40 horas
BAIXA	90% dos chamados iniciados em até 40 horas	90% dos chamados finalizados em até 80 horas

10.2.1. Para atendimentos externos ao Paço Municipal os prazos para início e finalização dos chamados serão considerados o dobro dos estipulados na tabela acima, entretanto, os indicadores percentuais mínimos serão considerados os mesmos.

10.2.2. Em caso de necessidade de retirada de equipamentos para manutenção em laboratório, seja da CONTRATADA ou de terceiros, os prazos de início e finalização dos chamados serão acrescidos de 8 horas úteis para que seja possível executar a movimentação dos equipamentos.

10.2.3. Em caso de necessidade de substituição de peças e/ou componentes em equipamentos, em caso de necessidade de execução de serviços por parte de terceiros contratados pela PMC ou em caso de pendência por parte do usuário, os prazos do acordo de nível de serviço passarão a contar a partir do momento em que a PMC disponibilizar os componentes à CONTRATADA, der como encerrado o atendimento da empresa terceira ou receber a informação que estava pendente por parte do usuário.

11. Obrigações das partes

11.1. Obrigações da CONTRATADA

11.1.1. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições estabelecidas no contrato e



17

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

em seus anexos.

11.1.2. Executar fielmente o contrato, em conformidade com as cláusulas acordadas e normas estabelecidas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações.

11.1.3. Seguir normas, políticas e procedimentos da PMC, no que concerne a execução do objeto, de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento das operações da PMC, inclusive observando normas e regulamentos da PMC referentes à segurança, higiene e medicina do trabalho.

11.1.4. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, qualquer anormalidade durante a execução dos serviços, prestando os esclarecimentos que se fizerem necessários.

11.1.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à PMC ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo dos seus empregados, quando da prestação dos serviços, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento realizado pelo PMC.

11.1.6. Arcar com eventuais prejuízos causados à PMC ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução objeto do contrato, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega dos serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela PMC.

11.1.7. Comunicar tempestivamente à PMC, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

11.1.8. Recrutar e contratar mão de obra especializada, qualificada, compatível e em quantidade suficiente à perfeita execução do objeto do contrato, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da PMC.

11.1.9. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o contrato, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a PMC.

11.1.10. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto do contrato, tais como salários, remunerações, seguro contra acidentes, taxas,



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

impostos e contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições, encargos fiscais, comerciais e sociais e outros que porventura venham a ser criadas e exigidas por lei.

11.1.11. Informar à PMC, para efeito de controle de acesso às suas dependências, nome, CPF e número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.

11.1.12. Assumir todas as despesas com diárias de hotel ou moradia, estadias, aluguel de veículos, combustível, deslocamento, refeições e telefonia necessárias à completa execução do objeto do contrato.

11.1.13. Fornecer os relatórios de prestação de contas, de acordo com o especificado, e as devidas notas fiscais e faturas, nos termos da lei, e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações daí advindas.

11.1.14. Manter, e apresentar se solicitado, todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção de pagamentos, até sua regularização, sem ônus para a PMC, bem como a aplicação das demais penalidades.

11.1.15. Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a obter em função dos serviços prestados à PMC, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

11.1.16. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto do contrato que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela PMC.

11.1.17. 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.

11.1.18. 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.

11.1.19. Fornecer, configurar e manter em operação sistema específico para gestão de suporte técnico, com as seguintes características:

11.1.19.1. Ser um sistema web, acessível através de navegador de Internet, compatível com os



19

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

navegadores Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

11.1.19.2. A autenticação do usuário deverá ser feita confrontando suas credenciais com as informações do sistema de diretórios, Active Directory da Microsoft, utilizado atualmente pela PMC.

11.1.19.3. Possuir mecanismo de emissão dos relatórios de prestação de contas acessível somente para os gestores do contrato.

11.1.19.4. Ser totalmente em português do Brasil, inclusive para telas e relatórios, respeitando, inclusive, formatos brasileiros de data, hora e moeda.

11.1.19.5. Possuir boa usabilidade para o usuário, com fácil acesso aos recursos do sistema.

11.1.19.6. Possuir acesso restrito aos gestores do contrato diretamente ao banco de dados do sistema de gestão de atendimento da CONTRATADA para leitura das informações referentes às ocorrências registradas para a PMC ou possuir webservice para consumo destas informações.

11.1.20. Disponibilizar canais de comunicação, inclusive telefônico, com pelo menos 2 (duas) linhas telefônicas que permitam ligação local ou gratuita a partir de qualquer ponto da cidade de Campinas para a central, para abertura, acompanhamento e solicitações de serviços.

11.1.21. Os funcionários da CONTRATADA que fizerem atendimento presencial, deverão utilizar uniformes padronizados e portar crachás de identificação.

11.2. Obrigações da PMC

11.2.1. Definir diretrizes, normas e procedimentos e emitir pareceres sobre a execução dos serviços.

11.2.2. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela PMC, não devem ser interrompidos.

11.2.3. Comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA.

11.2.4. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa efetuar os serviços dentro das normas estabelecidas no contrato, prestando informações e esclarecimentos que venham



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

a ser solicitados pela CONTRATADA.

11.2.5. Permitir o acesso de técnicos credenciados da CONTRATADA, nas dependências internas da PMC, desde que devidamente identificados e designados para a prestação dos serviços.

11.2.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências em desacordo com o cumprimento das obrigações pactuadas durante o atendimento, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

11.2.7. Efetuar o pagamento ajustado, de acordo com as cláusulas contratuais.

11.2.8. Fornecer e manter atualizada lista de funcionários, contendo cpf e nome, para cadastramento no sistema específico para gestão de suporte técnico.

12. Penalidades

Além dos casos previstos em lei, a CONTRATADA poderá sofrer as penalidades nos casos de não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço, de acordo com a seguinte tabela:

descumprimento do indicador	penalidade sobre a fatura mensal
0,01% a 5,00%	0,50%
5,01% a 15,00%	1,00%
15,01% a 30,00%	2,00%
30,01% a 50,00%	5,00%
mais de 50,00%	10,00%

12.1. Acima de 50% de descumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço, poderá ser rescindido unilateralmente o contrato, sem prejuízo para a PMC.

12.2. Os cálculos de descumprimento serão feitos mensalmente, utilizando a informação correspondente ao mês anterior, subtraindo o indicador medido do indicado desejado e aplicando automaticamente a tabela de penalidades, sem necessidade de intimação prévia da CONTRATADA.

12.3. O valor das penalidades será informado para a CONTRATADA pelo gestor do contrato para que seja descontado diretamente das faturas apresentadas.



21

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

13. Estatística de referência

13.1. A seguir são apresentadas lista de distribuição de equipamentos na cidade de Campinas , lista com média mensal de chamados, de acordo com a severidade, em 2015 , e lista com média mensal de atendimentos, por localidade, em 2015, que atualmente são servidos pelo serviço de suporte técnico, com o objetivo de fornecer uma referência para a PROPONENTE. Esta lista deverá ser utilizada somente para elaboração de proposta comercial e não poderá ser usada para limitar os serviços contratados, uma vez que os mesmos deverão ser prestados para um total de até 7.000 equipamentos.

LISTA 1 – Estatísticas do serviço AD

Domínios	1
Árvores	1
Grupos	1.555
Usuários ativos	8.616
Computadores	3.288
GPOs	53
Scripts	38

LISTA 2 – Distribuição de equipamentos na cidade de Campinas

ENDEREÇO	QTD. DE EQUIPAMENTOS
AV AMOREIRAS 1	4
AV AMOREIRAS 1430	10
AV ANTONIO INACIO PUPO 85	1
AV AQUIDABAN 505	51
AV BRASILIA 519	2
AV CARDEAL DOM AGNELO ROSSI 532	3
AV COACIARA 600	15
AV DAS AMOREIRAS 4200	9
AV DIOGO ALVARES 1450	5
AV DOIS 1	2



22

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

AV DOUTOR CAMPOS SALES 427	61
AV DOUTOR MORAES SALES 0	20
AV DOUTOR MORAES SALES 1799	3
AV DOUTOR MORAES SALES 1799	4
AV FARIA LIMA 90	18
AV FRANCISCO GLICERIO 1269	30
AV HEITOR PENTEADO 2145	4
AV IBIRAPUERA 0	35
AV JOSE DE SOUZA CAMPOS 1600	1
AV JOSE DE SOUZA CAMPOS 1600	9
AV JOSE OLIVEIRA CARNEIRO 21	28
AV JOSE PAULINO 1399	21
AV JULIO DE MESQUITA 571	14
AV MARECHAL JUAREZ TAVORA 74	10
AV MARECHAL RONDON 183	2
AV MARECHAL RONDON 183	3
AV MONTE CASTELO 575	25
AV NELSON FERREIRA DE SOUZA 0	36
AV NELSON FERREIRA DE SOUZA 292	2
AV PAPA JOAO PAULO II 640	7
AV PASTOR JOAO PRATAVIEIRA S/N	38
AV PEDRO DEGRECCI JUNIOR S/N	4
AV PREFEITO FARIA LIMA 630	18
AV PREFEITO FARIA LIMA 680	3
AV PREFEITO FARIA LIMA 720	15
AV RIO DE JANEIRO 166	2
AV RUY RODRIGUES 3434	52
AV SINIMBU S/N	2
AV TANCREDO NEVES 0	6
AV TANCREDO NEVES, 5101	1
AV UM 1343	2
AV ALBINO J B DE OLIVEIRA S/N	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

AV ANA BEATRIZ BIERRENBACK 123	7
AV ANCHIETA 173	59
AV ANCHIETA 200	2578
AV ANDRADE NEVES 33	3
AV ANTONIO INACIO PUPO 85 - JD CARLOS GOMES	3
AV ARMANDO FREDERICO RENGANES 61	11
AV CARDEAL DOM AGNELO ROSSI S/N	1
AV CARLOS STELA NETO 600	1
AV CORONEL QUIRINO 2	4
AV DAS AMOREIRAS 4200	10
AV DOUTOR SALES DE OLIVEIRA 1028	19
AV DR ANTONIO CARLOS COUTO DE BARROS S/N	3
AV DR CAMPOS SALES 427	0
AV DR HEITOR PENTEADO 0	8
AV DR HEITOR PENTEADO 1105	41
AV DR HEITOR PENTEADO 202	2
AV DR. CAMPOS SALES 737	29
AV DR.HEITOR PENTEADO 2145	18
AV FRANCISCO CANDIDO XAVIER 546	1
AV FRANCISCO GLICERIO 935	17
AV GENERAL CARNEIRO 330	8
AV HEITOR PENTEADO PORTAO 3	4
AV HEITOR PENTEADO S/N	4
AV HEITOR PENTEADO SN	29
AV HOMERO VASCONCELOS DE S.CAMARGO S/N	14
AV IBIRAPUERA S/N	4
AV JHON BOYD DUNLOP 12800	9
AV JOAO BATISTA PUPO DE MORAES 430	12
AV JOSE DE SOUZA CAMPOS 1600	10
AV JOSE DE SOUZA CAMPOS 1600	8
AV MANUEL DIAS DA SILVA 353	5
AV MARECHAL RONDON 183	13



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

AV MONTE CASTELO 575	27
AV MONTE CASTELO 575	1
AV NOSSA SENHORA DAS DORES 67	2
AV PAPA JOAO PAULO II 110	3
AV PAPA JOAO PAULO II S/N	6
AV PAULA CORREIA DE VIANA 765	11
AV PAULO PROVENZA SOBRINHO, 1580	3
AV PREFEITO FARIA LIMA 240	1
AV PREFEITO FARIA LIMA 340	5
AV PREFEITO FARIA LIMA 486	19
AV PREFEITO FARIA LIMA 90	13
AV RIO DE JANEIRO 401	3
AV SINIMBU 903	4
AV SUMARE 517	3
AV TANCREDO NEVES S/N	2
AV TRANCREDO NEVES S/N	5
AV VINTE DE NOVEMBRO 145	9
AV. FRANCISCO GLICERIO 1307	1
AV. FRANCISCO GLICERIO 935	54
CAMINHO 333	4
DR. ARMANDO ANTONIO DOTAVIANO 15	1
ESTRADA DA MAO BRANCA KM 3	3
ESTRADA DA MAO BRANCA KM3	1
ESTRADA VELHA DE INDAIATUBA S/N	3
JOAO BUENO BLACK 278	1
MANOEL ANTUNES NOVO 505	1
PRAÇA CORREA DE LEMOS S/N	0
PRAÇA DOM BARRETO 42	52
PRAÇA MAL FLORIANO PEIXOTO S/N	41
PRAÇA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO	15
PRAÇA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO - CENTRO	7
PRAÇA MARECHAL FLORIANO PEIXOTO 0	31



29

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

PRAÇA SAO SEBASTIAO 32	6
ROD ANHAGUERA KM 89,5	4
ROD D PEDRO KM 140,5 PISTA NORTE	2
ROD DOM PEDRO I, km 140,5	16
ROD DOM PEDRO KM 140,5	9
ROD. DOM PEDRO I	3
RODOVIA DOM PEDRO I KM 140,5	21
RUA ERNESTO CARLOS RAIMONN 117	3
RUA ABA 347	2
RUA ABACAI 737	2
RUA ABOLICAO 3282	13
RUA ADEMAR MANARINI 60	22
RUA ADEMAR PEREIRA DE BARROS 249	11
RUA ADEMIR CUBERO RUANO S/N	18
RUA ALAIDE NASCIMENTO DE LEMOS 490	1
RUA ALBANO DE ALMEIDA LIMA S/N, PRAÇA SAMOEL WAINER	1
RUA ALBINO JOSE BARBOSA DE OLIVEIRA 893	2
RUA ALDO GRIGOL 356	19
RUA ALIPIO PEREIRA 49	2
RUA ALTEMIRO DE SOUZA LEITE 252	7
RUA ALTINO ARANTES 140	6
RUA ALTINO ARANTES 210	11
RUA AMADEU MENDES 85	6
RUA AMANTINO DE FREITAS S/N	1
RUA ANA TELES MOREIRA S/N	2
RUA ANAJE S/N	16
RUA ANALIA FRANCO 127	1
RUA ANDRE GONCALVES 40	1
RUA ANTONIO CARLOS FOLEGATTI 65	1
RUA ANTONIO CARLOS MAGALHAES TEIXEIRA S/N	1
RUA ANTONIO DA CUNHA ABREU, 131	6
RUA ANTONIO MARQUES DA SILVA 30	4



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA ANTONIO PAVIM 1065	2
RUA ARMANDO A DOTAVIANO 12	1
RUA ARMANDO DOS SANTOS 255	16
RUA ARMANDO FRAGNAN 610	1
RUA ARMANDO FREDERICO RENGANESCHI 61	1
RUA ARMANDO FREDERICO RENGANESCHO S/N	18
RUA ARTUR RAMOS 441	7
RUA ATALIBA CAMARGO ANDRADE 47	1
RUA ATALIBA CAMARGO ANDRADE 47	6
RUA ATILIO MIATTO 210	13
RUA AZEVINHOS S/N	1
RUA BARAO DE ATIBAIA 1077	16
RUA BARAO DE PARANAPANEMA 351	8
RUA BARAO DE PARNAIBA 34	1
RUA BARRETO LEME 1550	3
RUA BEATA MADRE PLACIDA VIEL 36	14
RUA BEATO MARCELINO CHAMPAGNAT 187	9
RUA BENEDICTO APARECIDO BECKER DE ROSA, 94	3
RUA BENEDITO CANDIDO RAMOS 10	18
RUA BENEDITO OLMOS HERNANDES 295	1
RUA BENJAMIN CONSTANT 1633	24
RUA BENJAMIN MOLOISE S/N	2
RUA BENJAMIN MOLOISE, 669	1
RUA BERNARDO DE SOUSA CAMPOS 42	30
RUA BERNARDO DE SOUSA CAMPOS 42 - PONTE PRETA	9
RUA BERTHOLDO FERNANDO DE CASTRO 0	14
RUA BOAVENTURA LEMOS 0	1
RUA BOAVENTURA LEMOS 590	11
RUA CABO OSCAR ROSSIM 63	10
RUA CABO OSCAR ROSSIN 63	3
RUA CAIUA 218	1
RUA CARDIAL DOM ADINELLO S/N	12



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA CARLOS DE LAET 141	3
RUA CARLOS ROBERTO GALLO S/N	1
RUA CARMEM DE ANGELIS NICOLETTI 0	25
RUA CAROLINA FLORENCE 836	32
RUA CELSO LUGLIO 0	3
RUA CHARLES MILLER 50	1
RUA CLAUDIO GERALDO DE GODOY 42	1
RUA CLOVIS BEVILACQUA 535	8
RUA COELHO NETO 0	2
RUA COMENDADOR JULIO FERNANDES 40	13
RUA COMENDADOR JULIO FERNANDES 624	1
RUA COMENDADOR JULIO FERNANDES 624	11
RUA CONSELHEIRO ANTONIO PRADO 410	1
RUA CONSELHO DAS SOCIEDADES DE BAIRRO 400	3
RUA CONSTANTINO SURIANI 585	1
RUA CORONEL QUIRINO 2	1
RUA DANTE ERBOLATO 436	1
RUA DARCI DE OLIVEIRA 950	6
RUA DAS ACACIAS 600	2
RUA DAS PEROBAS 62	2
RUA DAS SAPUCAIAS 115	11
RUA DEPUTADO PINHEIRO JUNIOR S/N	1
RUA DESEMBARGADOR SYDNEI SANCHES S/N.	2
RUA DIRCE OLIVEIRA SANTOS 280	5
RUA DO CICLISMO S/N	1
RUA DOM ANTONIO MARIA ALVES DE SIQUEIRA 161	1
RUA DOM OSCAR ROMERO 115	1
RUA DOMICIO PACHECO E SILVA 528	6
RUA DOMINGOS ANDREOTTI 10	1
RUA DOS AICUXUNAS 255	2
RUA DOS IMARES 446	1
RUA DOUTOR ADEMIR CUBERO RUANO S/N	1

28



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA DOUTOR BETIM 520	1
RUA DOUTOR BETIN 520	2
RUA DOUTOR JOAO ALVES DOS SANTOS 860	146
RUA DOUTOR JOSE PINTO DE MOURA 191	23
RUA DOUTOR OCTAVIO CESAR BORGHI 29	2
RUA DOUTOR QUIRINO 1562	72
RUA DOUTOR SILVINO DE GODOY 40	2
RUA DR CESAR PARANHOS DE GODOY, 211	21
RUA DR. ADEMIR CUBERO RUANO S/N	5
RUA DR. ELIAS FARAH 0	1
RUA ELEUTERIO RODRIGUES 434	3
RUA ENG. ARTUR PENALVA 137	2
RUA ENGENHEIRO CANDIDO GOMIDE 223	9
RUA ERASMO BRAGA 1211	3
RUA ERNESTO LUIS DE OLIVEIRA 45	2
RUA ESMERALDA DE OLIVEIRA MATHIAS 550	2
RUA EUDES BATISTA RIBEIRO 527	1
RUA FARIS ABIB 197	1
RUA FAUZE SELHE 0	35
RUA FELICIANO MISSIO 0	1
RUA FERNAO LOPES 1130	2
RUA FERREIRA PENTEADO 1331	16
RUA FILINTO DE ALMEIDA 514	1
RUA FLORIANO BUENO 105	2
RUA FLORIANO BUENO 26	17
RUA FLORIANO CANCELA JUNIOR 20	1
RUA FORNOVO 440	29
RUA FORNOVO 710	6
RUA FRANCISCO ALVES 112	8
RUA FRANCISCO ANTONIO DA SILVA 155	26
RUA FRANCISCO ANTONIO DA SILVA 165	6
RUA FRANCISCO ANTONIO DA SILVA 186	6



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA FRANCISCO ANTONIO SILVA 365	2
RUA FRANCISCO DE ASSIS PUPO 939	2
RUA FRANCISCO ELISIARIO 240	5
RUA FRANCISCO ELISIARIO, 240	3
RUA FRANCISCO JOSE DE CAMARGO ANDRADE 18	21
RUA FRANCISCO TEODORO 1050	41
RUA FRANCISCO TEODORO 72	1
RUA FRANCISCO TEODORO 72	9
RUA FRANCO DA ROCHA 195	1
RUA FREDERICO MARCONDES MACHADO 65	2
RUA GENERAL CAMARA 177	3
RUA GERALDO JOSE DE ALMEIDA 330	1
RUA GERALDO ROBIM 150	1
RUA GERTRUDES MORO ROSSIM 180	1
RUA GIL VICENTE 533	12
RUA GISLAINE DA SILVA VILELA 450	1
RUA GUAIANAZES 355	1
RUA GUERINO BRISTOTTI 272	1
RUA HENRIQUE SCHROEDER 112	2
RUA HENRIQUE SCHROEDER 300	7
RUA HERCULANO FLORENCE TEIXEIRA 285	1
RUA HERMAN DA CUNHA CANTO 293	2
RUA HERMAS BRAGA 155	6
RUA HORTA LISBOA 205	2
RUA HUGO TORRES 149	1
RUA HUMBERTO FORMICOLA 288	1
RUA IBIRAPUERA S/N	3
RUA IBRANTINA CARDONA 4	1
RUA IGACI 124	1
RUA IGACI 124 ANTIGA RUA 10	5
RUA IGACI 80	11
RUA IGARAPE 1400	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA IRMA SERAFINA 674	2
RUA IRMA SERAFINA 937	8
RUA ITAGIBA S/N	12
RUA ITAPURA 446	16
RUA JACAUNA S/N	2
RUA JACY TEIXEIRA CAMARGO 940	15
RUA JANDAIA S/N	3
RUA JERONIMO TOGNOLO 77	5
RUA JOAO BATISTA MORATO DO CANTO S/N	7
RUA JOAO QUIRINO NASCIMENTO 405	2
RUA JOAO TONOLI 200	1
RUA JOAQUIM DE PAULA SOUZA 125	1
RUA JOAQUIM GALLACE ZAMBON 233	1
RUA JOAQUIM GOMES FERREIRA 12	2
RUA JOAQUIM GOMES FERREIRA 12	0
RUA JOAQUIM MANUEL DE MACEDO S/N	6
RUA JOAQUIM MOTA 51	11
RUA JOAQUIM TARCISIO GALLACE ZAMBON 750	2
RUA JOAQUIM VILAC 999	36
RUA JOSE ANTONIO MARINHO 280	1
RUA JOSE AUGUSTO CESAR 394	6
RUA JOSE AUGUSTO DE MATTOS S/N	31
RUA JOSE AUGUSTO DE MATTOS S/N	1
RUA JOSE CARLOS AMARAL GALVAO 184	12
RUA JOSE CARLOS BERNARDO 136	1
RUA JOSE CARLOS DO AMARAL GALVAO 270	12
RUA JOSE CORREA PEDROSO JUNIOR 300	1
RUA JOSE FERREIRA FILHO 200	1
RUA JOSE IGNACIO 14	5
RUA JOSE LOPES SERRA 376	1
RUA JOSE PAULINO 792	9
RUA JOSE RAMOS CATARINO 123	1



33

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA JUVENAL DE OLIVEIRA 350	1
RUA JUVENAL DE OLIVEIRA S/N	28
RUA LAERTE DE MORAES 135 S/N	4
RUA LAIS BERTONI PEREIRA 107	1
RUA LASAR SEGAL 290	1
RUA LATINO COELHO 540	7
RUA LATINO COELHO S/N	3
RUA LAURO VANUCCI 1020	3
RUA LAZARO FERREIRA BARBOSA 13	1
RUA LEONOR AUGUSTA PADUA E CASTRO MUNDT 33	8
RUA LICINIA TEIXEIRA DE SOUSA 331	3
RUA LUCIA HELENA ZAMPIERI 340	17
RUA LUIS GAMA 1400	11
RUA LUIZ ALBERTO WUSTEMBERG 49	9
RUA LUIZ SILVERIO 370	1
RUA LUIZ VICENTIN 177	10
RUA LUIZ VICENTIN 195	11
RUA LUIZA DE GUSMAO 2200	10
RUA LUIZA DE GUSMAO, 2200	4
RUA MAJOR ADOLPHO ROSSIN 95	0
RUA MANGANES 126	3
RUA MANOEL ANTUNES NOVO, 894	5
RUA MANOEL GOMES FERREIRA 127	15
RUA MANOEL HERCULANO DA SILVA COELHO	2
RUA MANOEL ISIDORO REIS 774	1
RUA MANOEL MAROTTI CABRAL S/N	6
RUA MANOEL MILITAO DE MELO 31	2
RUA MANOEL THOMAZ 288	24
RUA MARCIO EGIDIO DE SOUZA ARANHA 351	2
RUA MARECHAL HERMES DA FONSECA 146	1
RUA MARIA FRANCELIANA BRAZ 270	1
RUA MARIA LOURDES FRANCESCHINI TREVISANI S/N	1



32

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA MARIA LUIZA POMPEO DE CAMARGO 199	57
RUA MARIA MONTEIRO 1028	22
RUA MARIA MONTEIRO 1028	4
RUA MARIA RIBEIRO SAMPAINHO REGINATO S/N	1
RUA MARIA SALOME BRAS S/NLOTE 05	1
RUA MARREY JUNIOR 360	2
RUA MARTIN LUTHER KING 20	0
RUA MARTIN LUTHER KING JR 286	1
RUA MARTINHO LUTERO 121	2
RUA MILTON PEREIRA DE CASTRO 255	7
RUA MINISTRO COSTA MANSO 50	1
RUA MOGI MIRIM 1026	3
RUA MOGI MIRIM 1040	15
RUA MONTE URÃ NIA	1
RUA MOSCOU 219	4
RUA NATALE BERTUCCI 20	1
RUA NATALI BERTUCCI 128	1
RUA NATALI BERTUCCI 128	4
RUA NELSON BARBOSA DA SILVA 1878	1
RUA NELSON BARBOSA DA SILVA 240	1
RUA NELSON D OTTAVIANO 0	1
RUA NOSSA SRA DAS DORES 67	6
RUA NUNO ALVARES PEREIRA 160	8
RUA ODETTE TEREZINHA SANTUCCI OCTAVIANO 92	1
RUA ODETTE TEREZINHA SANTUCCI OCTAVIANO 92	2
RUA OLIVIO MANOEL CAMARGO 297	1
RUA ONZE DE AGOSTO 744	74
RUA OURO FINO 230	1
RUA PACAEMBU 992	2
RUA PADRE CAMARGO LACERDA 297	2
RUA PADRE DOMINGOS GIOVANINI 95	3
RUA PADRE EUSTAQUIO 285	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA PADRE EUSTAQUIO 299	42
RUA PADRE INACIO TEIXEIRA DE ANDRADE 31	1
RUA PADRE JOSE GASPAS NÂw 01	2
RUA PADRE LEONEL FRANCA 623	4
RUA PADRE VIEIRA, 1145	3
RUA PAPA SAO NICOLAU 199	1
RUA PAPA SÂ O NICOLAU 199	1
RUA PAPAGAIO 60	1
RUA PARAIBUNA 277	9
RUA PASTOR CICERO CANUTO DE LIMA 401	2
RUA PASTOR CICERO CANUTO DE LIMA 401	36
RUA PASTOR CICERO CANUTO DE LIMA, 401	5
RUA PASTOR SAMUEL DE CAMPOS CHIMINAZZO 6811	2
RUA PAULA DE SOUZA MARQUES S/N	1
RUA PAULO CORREA VIANA, 765	1
RUA PAULO DE SOUZA MARQUES 0	24
RUA PAULO GLIMKOFF 160	1
RUA PAULO PROVENZA SOBRINHO 35	1
RUA PAULO SETUBAL 85	3
RUA PEDRO MAROSTICA 177	13
RUA PEQUIA 128	2
RUA PERUIBE 36	1
RUA PINGUIM 33	5
RUA PLINIO DE MORAES 117	1
RUA PRAIA DA ENSEADA S/N	1
RUA PRAIA DO PEREQUE 100	19
RUA PREFEITO CELSO DANIEL 600	2
RUA PROF. ESTEVAM GUEDES 323	1
RUA PROF. JOSE JORGE FILHO 90	1
RUA PROF. MARIO SCOLARI 91	4
RUA PROF. RENE DE OLIVEIRA BARRETO 385	2
RUA PROF. RENE DE OLIVEIRA BARRETO 440	3



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA PROFA. ALAYDE TOLEDO GARLIPP 360	3
RUA PROFA. CONSUELO FREIRE BRANDAO 0	3
RUA PROFA. ELIZABETH SERAFIM O.LEITE 35	1
RUA PROFA. RUTH OLIVEIRA SILVEIRA MELLO 0	1
RUA PROFA.MARIA CECILIA TOZZI 27	21
RUA PROFA.MARIA CECILIA TOZZI S/N	1
RUA PROFESSOR MILTON DE TOLOSA 425	2
RUA PROMISSÃO O, 230	31
RUA QUINTINO BOCAIUVA S/N	1
RUA RAFAEL DE SOUZA 300	1
RUA RAFAEL IORIO 195	1
RUA REGENTE FEIJO 637	20
RUA REGENTE FEIJO 824	8
RUA REGENTE FEIJO 859	10
RUA REGINA ARAUJO LEONE 347	15
RUA REGINA ARAUJO LEONE 417	1
RUA REV. MIGUEL RIZZO JUNIORÂ 190	1
RUA ROBERTO BUENO TEIXEIRA S/N	23
RUA ROCHA NOVAES 399	3
RUA ROCHA NOVAES 413	26
RUA ROCHA NOVAES 413/427	3
RUA ROCHA NOVAES 427	2
RUA RODNEY RICCI S/N	2
RUA RODOLFO PANONI 92	1
RUA RUTH HESSE 22	1
RUA RUY PUPO CAMPOS FERREIRA 290	1
RUA SACRAMENTO 374	24
RUA SACRAMENTO 802	7
RUA SALOMAO GEBARA 136	4
RUA SALVADOR ALLENDE 0	10
RUA SALVADOR SALMORA S/N	3
RUA SANTA RITA DO PASSA QUATRO 833	16



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

RUA SANTO ANTONIO 38	20
RUA SAO BENEDITO 50	2
RUA SAO BENEDITO 56	1
RUA SAO CARLOS 300	8
RUA SÃ O CARLOS 300	4
RUA SAO CARLOS 300	62
RUA SAO CARLOS 63	5
RUA SAO CARLOS 677	51
RUA SAO CARLOS 677	2
RUA SAO JOSE DO RIO PARDO 133	4
RUA SARAH BERNHARDT 532	1
RUA SEBASTIAO ALVARENGA 130	1
RUA SERRA D AGUA 166	1
RUA SERRA DAGUA 35	14
RUA SILVA ALVARENGA 50	2
RUA SILVIO BACHETTI 73	1
RUA SOLDADO PASSARINHO S/N	3
RUA SYNIRA DE ARRUDA VALENTE 1153	2
RUA SYNIRA DE ARRUDA VALENTE 1400	2
RUA TALVINO EGIDIO DE SOUZA ARANHA 47	4
RUA TENENTE JOSE DUARTE 55	2
RUA TIAO CARREIRO 20	4
RUA VENEZUELA 939	5
RUA VICENTE DE MARCHI S/N	2
RUA VICENTE PALOMBO 34	10
RUA VICTOR MEIRELLES 275	8
RUA VISCONDE DO RIO BRANCO 468	5
RUA VITOR BARANAUSKAS 125	10
RUA WALTER BENEDITO COSTA 225	2
RUA ZOCCA 150	2
RUA ZOCCA 161	1
VIADUTO MIGUEL VICENTE CURY	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO
DEPARTAMENTO DE INFORMATIZAÇÃO

TOTAL	6410
--------------	-------------

LISTA 3 – Média mensal de chamados, de acordo com a severidade, em 2015

SEVERIDADE	Quantidade média mensal de chamados em 2015
URGENTE	179
CRÍTICA	388
IMPORTANTE	574
NORMAL	357
BAIXA	239
TOTAL	1.737

LISTA 4 – Média mensal de atendimentos, por localidade, em 2015

LOCALIDADE	Quantidade média mensal de chamados em 2015
Paço Municipal	622
Unidades descentralizadas	1.115
TOTAL	1.737