

**TERMO DE REFERÊNCIA – RC nº 81403****1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada em serviços de configuração, suporte e manutenção de servidores, da segurança de rede de dados interna e externa (Internet) da CESAMA e ativos de rede, além de contratação de serviço de hospedagem do site corporativo, com domínio próprio e serviço de migração, se necessário, e implantação e manutenção de servidor próprio de emails, conforme especificações contidas neste Termo de Referência, pelo período de 12 meses, para a CESAMA.

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. A gerência de segurança de rede é um serviço altamente especializado e de extrema importância. Essa segurança envolve tanto controles de acessos externos quanto internos. Para isso, é necessária a manutenção e a configuração de diversos scripts e equipamentos com o intuito de identificar, bloquear e administrar os acessos à nossa rede de dados. Internamente e externamente é necessário controlar e monitorar os acessos a fim de proteger as informações organizacionais de ataques externos e o vazamento de informações da Cesama. Não havendo mão de obra especializada e previsão de contratação de corpo técnico com disponibilidade e conhecimento para executar tais tarefas, torna-se necessária a contratação de empresa para a prestação do serviço descrito no Item 4.

2.2. A Cesama utiliza em suas atividades diárias aproximadamente 500 contas de emails corporativos para comunicações internas e externas. Além disso, utiliza site corporativo, com domínio próprio, como importante ferramenta de comunicação com a sociedade e com necessidade de alta taxa de disponibilidade e segurança das informações. Os serviços desta dispensa visam garantir a manutenção para o consumo da empresa pelo período de 12 meses, não sendo necessário novas contratações no exercício financeiro. Uma nova licitação poderia acarretar prejuízo nas atividades desempenhadas que aguardam mobiliário adequado e ainda dispêndio de recursos públicos em novo certame de mesmo objeto que já não obteve nenhuma proposta.

2.3. A contratação de pessoa jurídica para a prestação dos serviços objeto do presente Termo de referência encontra amparo legal no art. 29, inciso II da lei das Estatais, e no art. 130, inciso II do RILC, os quais dispõem que é dispensável a licitação quando o valor para a contratação "para outros serviços e compras de valor

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama  
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro  
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-XXXX

até R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) e para alienações desde que não se refiram a parcelas de um mesmo serviço, compra ou alienação de maior vulto que possa ser realizado de uma só vez". A legislação, portanto, expressa a autorização para a contratação direta sendo o valor envolvido inferior ao estabelecido.

2.4. Em razão a caracterização do elemento Razão da Escolha do Executante, disposto no art. 30, § 3º, inciso II da lei Federal nº 13.303/2016, baseou-se em pesquisa de mercado, onde empresas que atendem aos requisitos de capacidade técnica relacionada ao objeto foram consultadas, tendo como critério último de escolha, após a classificação de capacidade técnica, a Empresa INVESTLINUX INFORMÁTICA LTDA, CNPJ 05.879.793/0001-84, que apresentou capacidade de atender as especificações do objeto e que ofereceu o menor custo para atender à demanda detalhada no item 4 do Termo de Referência, sendo ainda a empresa que atualmente já presta serviços em segurança de redes para a Cesama.

2.5. Foram atendidas as formalidades previstas no artigo 132 do RILC.

### **3. RECURSOS FINANCEIROS**

3.1. Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta dispensa de licitação são oriundos da CESAMA.

3.2. Conforme consulta feita com Departamento de Compras e Estoque no dia 18 de setembro de 2020, não houve aquisição/contratação deste objeto no atual exercício financeiro, vide email impresso anexo a este Termo de Referência.

### **4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

Serviços de configuração, suporte e manutenção da segurança de rede de dados interna e externa (Internet) e ativos de rede da CESAMA

Descrição:

- Gerência e manutenção dos links de acesso à internet da CESAMA;
- Implantação de novos serviços e recursos em servidores com ambiente LINUX, como servidores de email, novos firewalls, etc);
- Configuração e gerência dos ativos de rede, como roteadores, switches, hubs, etc.;
- Propor atualizações e melhorias dos recursos implantados, visando melhor performance e compatibilidade com o mercado;
- Gerência e manutenção do acesso e segurança dos servidores com acesso à internet da CESAMA;
- Gerência e manutenção dos serviços de internet em ambiente Linux, tais como:

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama  
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro  
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-XXXX

- Servidor SSH;
- Telnet e FTP;
- Filtro de pacotes – IPTables;
- Administração Remota – WebMin;
- Sistema de Detecção de Intrusos – IDS/Snort;
- Auditoria e estatísticas – MRTG/IPAudit;
- Acesso VPN - autenticação Web;
- Servidor proxy/Cache – Squid / Sarg;
- Recurso de limitação de banda de acesso à internet;
- Servidor de banco de dados – MySQL/PostgreSQL;
- Desenvolvimento de aplicações caractere e gráficas em HTML, PHP e Perl;
- Servidor Web – Apache;
- Servidor FTP;
- Servidor DNS;
- Servidor de e-Mail, com webmail, antivírus e anti-spam;
- Monitoramento dos logs dos sistemas;
- Monitoramento das estatísticas do tráfego de rede interna e externa;
- Monitoramento da segurança de dados;
- Consultoria e suporte técnico nas tecnologias acima mencionadas;
- Emissão de relatório mensal com o volume total de horas consumidas, sendo que as horas não consumidas serão acumuladas para os meses subsequentes.
- Monitoramento, atualizações e configurações de servidores atuais e novos com sistema Ubuntu:
  - CESA KVM1 - servidor de virtualização
  - CESA KVM2 - servidor de virtualização
  - CESA KVM3 - servidor de virtualização
  - VMGLPI - sistema de registro de chamados para ATI
  - CESAMA-VM-ZABBIX - Monitoramento servidores CESAMA e rede
  - CESAVMINTRANET - Servidor da Intranet CESAMA
  - VM-2VIA - SERVIDOR DA Segunda via de conta da CESAMA, pelo site
  - CESA FW-SM - Firewall São Mateus
  - VM-CESA FW - Firewall sede CESAMA
  - CESA FW - Firewall sede CESAMA
- Monitoramento, atualizações e configurações de Equipamentos e Conexões VPN atuais e novos:

- VPN - CESAMA MK - Roteador de acesso VPN
- CESAMA - VPN MIKROTIK - SERVER e CLIENT

Entregáveis:

A contratada deverá elaborar e entregar, quinzenalmente, com base nas atividades de monitoramento, os seguintes relatórios:

- Relatório de monitoramento de espaço em disco, utilização de memória e processador de até 20 servidores em arquitetura LINUX ou Windows
- Relatório de consumo/utilização de links da rede interna e de internet da Cesama.
- Relatório de atividades/consumo dos links de rede interna e internet por estações/usuários
- Relatório sobre tentativas de acessos, de usuários internos, a sites e recursos bloqueados
- Relatório com informações sobre tentativas externa de ataque/invasão
- Relatório com detecção de vulnerabilidades potenciais
- Relatório das atividades gerais realizadas no período

A entrega dos relatórios deverá ser feita em meio digital, podendo ser enviada por email para as contas informadas pela CONTRATANTE

Hospedagem de site corporativo com domínio próprio.

- Subdomínios ilimitados;
- Acessos via ferramenta web com gerenciador de hospedagem;
- Banco de Dados MySQL, postgree, SQL
- Suporte a PHP5, Perl, Ruby on Rails;
- Contas FTP ilimitadas
- O site deve ser hospedado em servidor dedicado com endereço de IP dedicado e fixo.
- Deve garantir hospedagem e gerência de no mínimo dois domínio e subdomínios ilimitados.
- O ambiente deve fornecer no mínimo suporte a múltiplas versões do PHP 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 e 7.
- O ambiente deve fornecer no mínimo suporte ao banco de dados MySQL 5.6 ou superior com acesso via phpMyAdmin.
- Deve fornecer certificado SSL para conexão segura via HTTPS.
- Deve possuir tráfego de dados ilimitado.
- Deve possuir armazenamento em disco de 500GB no mínimo.

- Deve realizar backup diário dos arquivos e banco de dados e fornecer ferramenta para eventuais recovery.
- Garantia de Uptime de 99,9%.
- Deve possuir painel de controle web.
- Deve possuir painel de gerenciamento de DNS.
- Deve possuir gerenciador de arquivos web
- Deve possuir cronjob e agendador de tarefas HTTP.
- Deve possuir configurações de PHP personalizáveis.
- Deve possuir suporte à WordPress.
- Deve possuir Contas FTP Ilimitadas.
- Deve possuir proteção contra vírus, malware, SQL Injection, Violações do protocolo HTTP, CrossSite Scripting (XSS), Buffer Overflow, OS Command Execution, Remote Code Inclusion, Server
- Deve possuir proteção vulnerabilidades e ataques conhecidos.
- Deve possuir proteção contra DDOS (Distributed Denial of Service) - ataque distribuído de negação de serviço.
- Deve possuir WAF - Web Application Firewall.
- Deve possuir Suporte 24/7.

Configuração e Gerenciamento de Servidor local de emails para prover, no mínimo 500 (quinhentas) contas de emails, com previsibilidade de redundância em ambiente de infraestrutura em Cloud Computing .

- O servidor de email físico será fornecido pela Contratante, podendo ser equipamento físico ou virtualizado.
- O espaço de armazenamento local estará limitado ao espaço disponibilizado pela Contratante, ficando a Contratada responsável pelo suporte técnico e acompanhamento do gerenciamento do espaço, bem como backups e segurança das informações.
- No ambiente local a transferência de dados será ilimitada;
- Gerenciamento de contas de email, no mínimo 500 (quinhentas);
- Suporte para banco de dados MySQL, postgree, SQL
- Webmail em português;
- Envio de Emails (aprox. 5000 emails e 15GB de anexos)
- Em caso de parada do servidor de emails locais a Contratada deverá restabelecer o serviço de emails corporativos em ambiente de infraestrutura em Cloud Computing até o restabelecimento do servidor local da Contratante.

4.1. Para os serviços objetos desse Termo de Referência observaram-se a seguinte composição:

#### VALORES DA CONTRATAÇÃO

VALORES DA CONTRATAÇÃO		
Valor do Serviço de Monitoramento e entrega de relatórios	R\$	(A)
Valor da hora dentro da franquia:	R\$	(B)
Quantidade de horas/mês dentro da franquia:	25	(C)
Valor da hora fora da franquia	R\$	(D)
Número estimado de horas fora da franquia	7	(E)
Licença anual software de gerenciamento de email (1º mês)	R\$	(F)
Valor 1º Mês:	$H1 = A + (B \cdot C) + (D \cdot E) + F$	
Valor 2º ao 12º mês (/mês)	$H2 = A + (B \cdot C) + (D \cdot E)$	
Valor Global (Anual)	$T = H1 + (11 \cdot H2)$	

As horas estimadas dentro da franquia, que não forem utilizadas no seu mês de referência poderão ser acumuladas por até dois meses, quando prescreverão, devendo a Contratada apresentar o controle de horas utilizadas e saldo de horas, para acompanhamento, mensal, e aceite da Cesama.

#### 4.2 Acordo de Nível de Serviços (SLA)

4.2.1. Entende-se por acordo de nível de serviço ou SLA (Service Level Agreement), o tempo de disponibilidade do serviço, sendo certo que tal acordo representa um indicador de excelência técnica, uma vez que em informática não existe garantia integral (100%) de nível de serviço;

4.2.2. A CONTRATADA objetiva oferecer e se compromete a manter em cada mês civil, 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade dos serviços;

4.2.3. Entendem-se como serviços prestados sujeitos à garantia de desempenho (SLA), o atendimento aos chamados abertos seja em caráter corretivo, dentro da janela de horários prevista;

4.2.4. A CONTRATADA ficará desobrigada de cumprimento do SLA nas seguintes hipóteses:

a. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

b. Quando a CONTRATADA for impossibilitada de ter acesso aos equipamentos ou sistemas da CESAMA por fatores de responsabilidade da CESAMA ou de terceiros, caso este que deve ser comprovado.

Se os serviços forem suspensos temporariamente em razão de quaisquer das condições elencadas nas cláusulas “a” e “b” supra, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela CONTRATADA;

4.2.5. O prazo de atendimento para abertura de chamados é de 2 (duas) horas úteis;

4.2.6. Em caso de indisponibilidade, o prazo de solução será de 4 (quatro) horas úteis após a confirmação do registro do chamado;

O descumprimento do SLA pela CONTRATADA gerará para a CESAMA o direito a DESCONTO sobre o valor do pagamento sobre a medição do mês subsequente ao descumprimento do SLA, nos percentuais abaixo previstos

Será considerado como TOTAL DE HORAS DE ATRASO DE SOLUÇÃO (THAS) o somatório das horas úteis nas quais os serviços, sistemas ou equipamentos ficaram parados ou sem funcionar corretamente num mês, contabilizadas a partir dos prazos de tolerância previstos nos itens 4.2.5 e 4.2.6

4.2.7. O percentual de DESCONTO será de 2,5% (dois e meio por cento) incidente em cada hora útil de atraso além do tempo de tolerância previsto nos itens nos itens 4.2.5 e 4.2.6. Ou seja:

$$D = THAS \times 2.5\%$$

Onde,

- D é o valor do desconto em percentual
- THAS é o total de horas de atraso de solução

4.2.8. O percentual de DESCONTO obtido incidirá sobre o VALOR TOTAL da nota fiscal/fatura;

4.2.9. Se o THAS for superior a 24 horas úteis no mês, fica facultado à CESAMA pleitear a imediata rescisão do contrato, independentemente da concessão de aviso prévio;

4.2.10. Ocorrendo a rescisão do contrato por inadimplemento, nos termos da cláusula 9.12, a CONTRATADA ficará responsável pelo pagamento das perdas e danos causadas à CESAMA, ficando tais perdas e danos desde já pré-fixadas em 20% (vinte por cento) do valor efetivo das mensalidades que tiverem sido pagas pela CESAMA à CONTRATADA nos últimos 6 (seis) meses de vigência do contrato ou durante sua vigência integral, caso a mesma seja inferior a 6 (seis) meses na data da rescisão,



com renúncia de parte da CESAMA a haver indenização complementar a qualquer título ou por qualquer justificativa;

4.2.11. O desconto a ser concedido incidirá exclusivamente sobre o valor da mensalidade, devendo eventuais serviços opcionais e/ou custos de utilização excedentes serem integral e regularmente pagos;

4.2.12. A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pela CESAMA junto à CONTRATADA no prazo máximo de 15 (quinze) dias da constatação desse descumprimento, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

## 5. JUSTIFICATIVA DE PREÇO

5.1. O valor para a aquisição foi apurado através de consulta direta à fornecedores em conformidade com o art.17 do RILC visando a economicidade. A menor proposta comercial que atende a necessidade da Administração é da empresa INVESTLINUX INFORMÁTICA LTDA, CNPJ 05.879.793/0001-84, no valor global de R\$ 49.970,00 (quarenta e nove mil novecentos e setenta reais)

5.2. Desta forma, segue abaixo a planilha de preços apurados para o objeto, com as comparações de preços da pesquisa de mercado, apresentando-se orçamentos, considerando a pesquisa para acompanhamento em nome da CESAMA, a teor do art. 132, inciso V do RILC:

RC 81403 - ATI								
ITEM	Código	Descrição do material	Quant.	LINUX	PLURI	R P CONSUL	Menor Custo	T. Menor Custo
1	900.500.0001-1	SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE SISTEMAS (EQUIPAMENTOS)	1	R\$ 49.970,00	R\$ 54.000,00	R\$ 58.620,00	R\$49.970,00	R\$49.970,00
Total								R\$ 49.970,00
<p>Dispensa de Licitação - Cotação no mercado para a requisição de compra nº 81403 considerado o menor preço em conformidade com o art.17 do RILC visando a economicidade. O fornecedor INVESTLINUX INFORMÁTICA LTDA possui certidões (INSS,FGTS e CNDT) dentro do prazo de validade. Os orçamentos foram fornecidos por ATI. contratação de empresa especializada em serviços de configuração, suporte e manutenção de servidores, da segurança de rede de dados interna e externa (Internet) da CESAMA e ativos de rede, além de contratação de serviço de hospedagem do site corporativo, com domínio próprio e serviço de migração, se necessário, e implantação e manutenção de servidor próprio de emails, pelo período de 12 meses, para a CESAMA.</p>								

## 6. ENTREGA E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

A disponibilidade total do objeto será fornecida imediatamente após a assinatura do contrato e emissão da Ordem de Serviço.

## 7. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO E SUA RESCISÃO

7.1. A contratação obedecerá às disposições da Lei Federal nº 13.303 de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições deste Termo de Referência e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama  
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro  
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-XXXX

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento a universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.



7.2. O prazo de vigência será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

7.2.1. O regime de contratação será o de empreitada por preço unitário.

7.3. Para recebimento da Ordem de Serviço, a empresa deverá comprovar a regularidade de situação perante o INSS, o FGTS e a Justiça do Trabalho, através de certidões dentro do prazo de validade.

7.4. No que se refere à inexecução e à rescisão, aplica-se o disposto nos arts. 183 a 185 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.

7.5. A inexecução total ou parcial desta contratação poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

7.6. Constituem motivo para rescisão da contratação os especificados no art. 184 e seguintes do RILC.

7.7. A rescisão da contratação poderá ser:

- a) por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
- b) amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Cesama;
- c) judicial, nos termos da legislação.

7.8. A rescisão por ato unilateral a que se refere à alínea "a" do item acima, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.9. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 7.8 será de 90 (noventa) dias.

7.10. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da Contratada poderá ter ainda direito a:

- a) devolução da garantia;
- b) pagamentos devidos pela execução da contratação até a data da rescisão;
- c) pagamento do custo da desmobilização.

## **8. MEDIÇÕES E PAGAMENTOS**

### **8.1. Da Medição**

8.1.1. As medições serão elaboradas mensalmente pelo gestor do Contrato designado pela CESAMA, e deter-se-ão sobre os serviços entregues e aceitos no período

correspondente ao dia 1º a 30 ou 31 de cada mês, para fins de registro contábil e pagamento, ou em outro período determinado pela fiscalização da CESAMA.

8.1.2. As medições poderão ser efetivadas até dez dias do mês subsequente ao período considerado no item 8.1.1, data limite para emissão pela CESAMA da ordem de faturamento.

## 8.2 Do Pagamento

8.2.1. A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medições mensais, 30 (trinta) dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal / Fatura pelo departamento competente.

8.2.1.1. Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia subsequente.

8.2.2. A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e – deverá ser enviada para o e-mail [nfe@cesama.com.br](mailto:nfe@cesama.com.br) e [decc@cesama.com.br](mailto:decc@cesama.com.br).

8.2.3. O pagamento será efetuado através de depósito em conta bancária ou via TED (transferência eletrônica disponível), cujas tarifas extras correrão por conta da contratada.

8.2.3.1. O pagamento só poderá ser realizado em nome da contratada e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.

8.2.3.2. Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número desta Dispensa de licitação e o número do Contrato.

8.1.4. O pagamento SOMENTE será efetuado:

- a) Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura.
- b) Após o recolhimento pela adjudicatária de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.

8.2.5. Na Nota Fiscal / Fatura (em duas vias) deverão ser anexadas as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho.

8.2.5.1. O CNPJ da empresa fornecedora, constante da Nota Fiscal / Fatura, deverá ser o mesmo da documentação apresentada no processo.

8.2.6. Os pagamentos a serem efetuados em favor da Contratada, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos tributos que incidirem sobre o objeto deste Termo.

8.2.7. Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.



8.2.8. A proponente tem conhecimento dos termos do Decreto 8.542 de 09/05/2005, que regulamenta o reajuste de preços nos contratos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e cujas normas se incorporam ao Contrato, no que couber.

8.2.9. Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal / Fatura por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido "pro rata" entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.

8.2.10. A empresa fornecedora não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do Contrato.

8.2.11. Nenhum pagamento será efetuado à fornecedora enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

8.2.12. A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no item 8.2.1, através de solicitação expressa do fornecedor, que será analisada pela Gerência Financeira e Contábil, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) "pro rata".

8.2.12.1. A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso os bens nos quais tenham sido realizados os serviços, tenham sido entregues.

## **9. OBRIGAÇÕES DA FORNECEDORA**

9.1. O valor do contrato é baseado numa estimativa de 25 horas/mês, dentro da franquia mais 7 horas extras que poderão ser utilizadas, conforme as demandas da Cesama, sendo que a CONTRATADA deverá garantir à CESAMA a disponibilidade de, no mínimo, 25 horas mensais para a execução dos serviços a título de franquia;

9.2. As horas referentes ao registro dos chamados NÃO serão computadas como horas de execução dos serviços;

9.3. As horas não consumidas serão acumuladas por 1 (um) mês subsequente.

9.4. A CONTRATADA deverá estar disponível para atender aos chamados no período das 8 às 18 horas, 5 dias por semana, de segunda à sexta, enquanto o pacote de horas vigente no mês não for ultrapassado, sendo facultado à CESAMA a alteração da quantidade estabelecida, mediante aviso com 30(trinta) dias de antecedência.

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama  
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro  
CEP: 36.013-020 | Juiz de Fora - MG | Telefone: (32) 3692-XXXX

Missão - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, a sustentabilidade econômica, social e ambiental.

9.4.1 Em caso de chamados solicitados pela Contratante fora do horário comercial estes serão contabilizados de forma dobrada.

9.5. O atendimento às solicitações de serviço após a utilização do total de horas do mês vigente será feito mediante disponibilidade da CONTRATADA.

9.6. A CONTRATADA se obriga a manter sob sua única e exclusiva responsabilidade todo o pessoal necessário à execução dos serviços contratados, reconhecendo, também, que é de sua única e exclusiva responsabilidade os danos que vier a causar à CESAMA, coisa, propriedade ou pessoa de terceiros, responsabilizando-se pelos ressarcimentos e indenizações que tais danos ou prejuízos possam causar, em decorrência da execução dos serviços, sem qualquer ônus para a CESAMA.

9.7. A CONTRATADA se obriga, neste ato, a manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação constantes na proposta.

9.8. A CONTRATADA, por si ou por seu empregado, é responsável pelos danos causados diretamente à CESAMA ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da CESAMA pelo seu fiscal;

9.9. No caso do serviço não estar de acordo com as especificações exigidas, o empregado da CESAMA não aceitará e lavrará termo circunstanciado do fato que deverá ser encaminhado à autoridade superior, sob pena de sua responsabilidade.

9.10. Caso, em vistoria posterior, seja verificada a existência de vícios, defeitos ou incorreções, a CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total e em parte, o serviço executado.

9.11. A CONTRATADA, por si ou por seu empregado, é responsável pela segurança e pelo sigilo dos dados e informações da CESAMA aos quais tenha acesso, no tocante às configurações de usuários (login e senha), regras de segurança (scripts) e servidores (firewall).

9.12. A CONTRATADA não poderá ceder, repassar, disseminar, divulgar ou dar conhecimento de quaisquer dados ou informações de segurança da CESAMA a terceiros sem a devida permissão por escrito da CESAMA, sob pena de ser responsabilizada por tal ato e sofrer as penalidades previstas em lei.

9.13. A CONTRATADA assume a responsabilidade pelo suporte técnico e acompanhamento para manter a segurança da rede de dados da CESAMA contra ataques externos e/ou internos, tentativas de fraude e de inabilitação de serviços,

devendo, para tanto, monitorar constantemente as tentativas de invasão à rede de dados e serviços da CESAMA, agindo preferencialmente de forma preventiva e no pior caso, de forma corretiva.

9.14. A CONTRATADA deverá reportar à CESAMA quaisquer tipos de ataques, tentativas de invasão ou fraude, tendo essas tenham obtido sucesso ou não.

9.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de comunicação para abertura de chamados para solução de problemas.

9.16. Os serviços deverão ser prestados nas dependências da CESAMA de acordo com as necessidades e demandas levantadas;

9.17. Os serviços poderão ser prestados de forma remota, a critério da CESAMA, que poderá solicitar a execução presencial dos mesmos, caso julgue necessário;

9.18. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma plataforma de registro de chamados com login e senha para a equipe técnica da CESAMA;

9.19. Após a solicitação de serviço encaminhada à CONTRATADA, esta terá um prazo de 2 (duas) horas para realizar o registro do chamado e notificar a CESAMA;

9.20. Caso a CONTRATADA não registre o chamado no prazo de 2 (duas) horas úteis, não haverá a tolerância de 4 (quatro) horas previstas no item 9.6, passando a vigorar imediatamente o SLA acordado no item 8;

9.21. Após notificar o registro do chamado à CESAMA, a CONTRATADA terá um prazo de 4 (quatro) horas úteis para completar o atendimento do mesmo sem que seja aplicado o SLA especificado no item 8. Após essa tolerância de 4 horas passará a vigorar o SLA;

9.22. Um chamado aberto é considerado como **COMPLETAMENTE ATENDIDO** somente após o serviço interrompido ter sido restabelecido por completo e voltado à normalidade de operação;

9.23. No caso de serviços visando novas implementações, observar-se-á o agendamento dos mesmos, tendo-se como referência a data prevista de entrega. A partir da data de entrega entrará em vigor o SLA;

9.24. A abertura de chamados, bem como seu controle e históricos deverão ser acompanhados por equipe da CONTRATADA e pelo Departamento de Tecnologia da informação (DETI) e Supervisão de Manutenção e Redes (SMR) da CESAMA;

9.25. Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela CESAMA com respeito ao fornecimento do objeto.

9.26. Entregar os serviços dentro das condições estabelecidas e respeitando os prazos fixados.

9.27. Responsabilizar-se pela quantidade e qualidade dos serviços, substituindo, imediatamente, aqueles que apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem às especificações constantes deste Termo, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do Contrato (Ordem de Compra).

9.28. Cumprir os prazos previstos neste Termo de Referência ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.

9.29. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução da Ordem de Compra, durante toda a sua vigência.

## 10. OBRIGAÇÕES DA CESAMA

10.1. Emitir o pedido através de Ordem de Serviço, após a assinatura do Contrato.

10.2. Efetuar todos os pagamentos devidos à contratada, nas condições estabelecidas.

10.3. Fiscalizar a execução do contrato e suas Ordens de Serviço, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da fornecedora pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas.

10.4. Rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade e em desconformidade com as especificações deste Termo.

10.5. Efetuar o recebimento provisório e o recebimento definitivo do serviço, por meio do Departamento de Contabilidade e Custos.

## 11. DOCUMENTOS

11.1. Consta anexa ao processo declaração de que a empresa Investlinux Informática Ltda, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.879.793/0001-84, não está impedida de participar de licitações ou de ser contratada pela Cesama, vide artigo 9º do RILC.

11.2. Segue em anexo as certidões de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), junto à Justiça do Trabalho e a proposta comercial constando o CNPJ da empresa supracitada.

11.3. Em anexo consta um atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa forneceu materiais compatíveis com características semelhantes ao objeto desta Dispensa de licitação, contendo a identificação do signatário, em papel timbrado da pessoa jurídica e indicando os materiais e os prazos das atividades executadas ou em execução.

## 12. PENALIDADES

12.1. O descumprimento de quaisquer cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência sujeitará à aplicação das sanções previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama, conforme minuta padrão e informações das áreas pertinentes.

## 13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. O instrumento utilizado para vincular o fornecedor à Cesama é o Contrato.

13.2. A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CESAMA e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela Contratada para a execução do objeto contratual, sendo a Contratada a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.

13.3. A CESAMA e a Contratada poderão restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 81, inciso VI, da Lei n. 13.303/16, por novo pacto precedido de cálculo ou de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em planilha de formação de preços e tendo como limite a média dos preços encontrados no mercado em geral.

13.4. A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer produto em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto nos artigos 165, §2º do RILC, sem prejuízo das sanções previstas.

13.5. Qualquer tolerância por parte da CESAMA, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela Contratada, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo a CESAMA exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.

13.6. A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em

executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

13.7. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pela CESAMA ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do ajuste e mesmo após o seu término.

13.8. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade da CESAMA, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização da CESAMA, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.

13.9. As possíveis e futuras contratações serão formalizadas mediante emissão de Ordem de Execução de Serviço, nos termos do art. 137, inciso II, do RILC

13.10. A CESAMA, constituída na forma de empresa pública, não é contribuinte do ICMS, observando, portanto, o regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS – SEFAZ/MG), em seu Anexo IX, Capítulo XXXVI, que dispõe:

Art. 304-A. Na hipótese de operação tendo como destinatário pessoa não contribuinte do imposto, a mercadoria poderá ser entregue neste Estado em local diverso do endereço do destinatário, desde que no campo “Informações complementares” da nota fiscal constem a expressão “Entrega por ordem do destinatário” e o endereço do local de entrega.

Em 08 de fevereiro de 2021



Evaldo de Oliveira da Silva

Evaldo de Oliveira da Silva  
Assessor da Diretoria - DRDE  
CESAMA

Assessor de Tecnologia da Informação