



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



TERMO DE CONTRATO Nº 165 /16

**Processo Administrativo nº:** 16/10/23.042

**Interessado:** Secretaria Municipal de Chefia de Gabinete do Prefeito – Departamento de Informatização - DEINFO

**Contratação Direta nº:** 63/16

**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:

## PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 Contratação de infraestrutura como serviço para hospedagem de sistemas e sites para até 150 (cento e cinquenta) RCVs com sistema operacional Windows Server, até 500 (quinhentos) RCVs com sistema operacional Linux, até 10.000 GB (dez mil gigabytes) de informações em banco de dados Oracle versões 10 em diante, e até 50 GB (cinquenta gigabytes) de informações em banco de dados MS-SQL Server versões 2005 em diante.

## 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 Todas as contas de e-mail e contas de grupos de e-mail, assim como o conteúdo das contas, 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 – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

#### 4.1. Obrigações da CONTRATADA

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

4.1.2. 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.

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

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

4.1.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à CONTRATANTE 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 pela CONTRATANTE.

4.1.6. Arcar com eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE 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 CONTRATANTE.

4.1.7. Comunicar tempestivamente à CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de



execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

4.1.8. 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 CONTRATANTE.

4.1.9. 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 CONTRATANTE.

4.1.10. 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.

4.1.11. Informar à CONTRATANTE, 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.

4.1.12. 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.

4.1.13. 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.

4.1.14. 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 CONTRATANTE, bem como a aplicação das demais penalidades.

4.1.15. 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 CONTRATANTE, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

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



4.1.17. 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.

4.1.18. Zelar pelas informações geradas ou utilizadas na prestação dos serviços que são de propriedade da CONTRATANTE e deverão ser mantidas em sigilo, cabendo à CONTRATANTE a autonomia sobre sua divulgação e/ou disponibilização.

#### 4.2. Obrigações do CONTRATANTE

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

4.2.2. 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 CONTRATANTE, não devem ser interrompidos.

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

4.2.4. 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.

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

4.2.6. 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.

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

#### **QUINTA – DO VALOR**

5.1 O valor total previsto para prestação dos serviços durante os 18 meses de vigência do contrato é de R\$ 8.888.040,00 (oito milhões, oitocentos e oitenta e oito mil e quarenta reais), conforme tabela a seguir:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos



SERVIÇO	QTDE	PREÇO UNIT. MENSAL	PREÇO TOTAL 18 MESES
Hospedagem de RCVs Windows Server	150	R\$ 185,19	R\$ 500.013,00
Hospedagem de RCVs Linux	500	R\$ 174,29	R\$ 1.568.610,00
Hospedagem de banco de dados Oracle	10.000	R\$ 37,69	R\$ 6.784.200,00
Hospedagem de banco de dados MS-SQL Server	50	R\$ 39,13	R\$ 35.217,00

## SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 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.

## SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1 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.



7.2. 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.

#### **OITAVA – DA PRESTAÇÃO DE CONTAS**

8.1 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.

#### **NONA – DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO DO SERVIÇO**

9.1 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.

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

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

#### **DÉCIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

10.1 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 suas alterações.

#### **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 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, consequentemente, 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 2016/10/23.042, 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 Integram o presente contrato como se aqui estivessem transcritos:

Anexo I – 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 03 (três) 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

**Marcio Fernando Correa Ricardo**  
Diretor Técnico

**INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS S.A. - IMA**

**Paulo Zanella**  
Diretor Adm. e Financeiro



### TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO AO TCESP

**Processo Administrativo** n.º 16/10/23.042

**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 63/16

**Termo de Contrato n.º** 165 /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, damos-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

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

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



4

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

---

### **1. Contexto**

Atualmente a PMC faz uso de mais de 200 sistemas informatizados, que atendem todas as secretarias municipais, principalmente as secretarias fim, que prestam serviços diretamente à população. Estes sistemas, alguns de missão crítica, como os de gestão financeira, de ISS digital e das áreas da saúde e educação, precisam estar disponíveis para acesso aos usuários ininterruptamente, de forma a não trazer prejuízos para a prestação dos serviços. Organizações em todo o mundo, em todos os setores e de todos os tamanhos têm adotado serviço de hospedagem de sistemas e banco de dados, que ofereça infraestrutura tecnológica de alta disponibilidade e com segurança, através de tecnologias de virtualização, para obter mais desempenho, flexibilidade, eficiência, além de reduzir custos de infraestrutura. Dentre as vantagens deste modelo de serviço encontram-se a compatibilidade, uma vez que os ambientes virtuais com todos os componentes encontrados em um computador físico são compatíveis com todos os drivers, aplicativos e sistemas operacionais; o isolamento, uma vez que os ambientes virtuais podem compartilhar os recursos físicos de um único computador, mas ficam isolados como se fossem máquinas físicas separadas; a disponibilidade e a segurança dos aplicativos em execução em ambientes virtuais que são muito superiores em relação a aplicativos executados em um sistema não virtualizado; o encapsulamento, uma vez que os ambientes virtuais são portáteis e fáceis de gerenciar, contendo um conjunto completo de recursos de hardware virtual com um sistema operacional e seus aplicativos, sendo possível transferi-lo e copiá-lo como qualquer outro arquivo e salvá-lo em qualquer meio de armazenamento de dados padrão; e a independência do hardware, uma vez que os ambientes virtuais são independentes do hardware físico no qual eles estão instalados, sendo possível configurá-los com componentes virtuais totalmente diferentes dos componentes físicos presentes no hardware. Assim, a Administração Municipal busca, através desta contratação, não somente garantir que os sistemas e banco de dados estejam hospedados e disponíveis aos usuários e à população, de forma segura, mas busca também poder tirar proveito das características tecnológicas, como virtualização, inerentes aos serviços de hospedagem. Estas características permitem manipulação dos recursos computacionais, em caso de falhas, através de ferramentas de gestão capazes de movimentar rapidamente recursos lógicos entre servidores físicos, dentro de uma rede privada, sem impacto ou com baixo impacto para as operações e para os usuários. Além disto a hospedagem de



5

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

sistemas e bancos de dados em ambientes virtuais proporcionam crescimento elástico dos recursos à medida em que os sistemas evoluem e a quantidade de informações armazenadas aumentam, durante o ciclo de vida de cada sistema.

## 2. Definições

A lista a seguir apresenta os termos utilizados neste documento.

PMC	Prefeitura Municipal de Campinas
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
IaaS	Infraestrutura de hardware e software, comercializada como serviço, para hospedagem, conforme necessidade, de sistemas, sites e banco de dados
RCV	Recurso computacional virtual, contendo 2 unidades virtuais de CPU (vCPU) com núcleo de processamento de 2,7 GHz, 2 gigabytes de memória RAM e 50GB de armazenamento
vCPU	Unidade virtual de CPU correspondente à parcela proporcional de CPU física ou processador físico
CSV	Formato de arquivo texto com nome de campos na primeira linha e registros a partir da segunda linha, separados por vírgula
Usuário solicitante	Usuário que registra a solicitação de criação e exclusão de RCV ou banco de dados

## 3. Objeto

3.1. Contratação de infraestrutura como serviço para hospedagem de sistemas e sites para até 150 (cento e cinquenta) RCVs com sistema operacional Windows Server.

3.2. Contratação de infraestrutura como serviço para hospedagem de sistemas e sites para até 500 (quinhentos) RCVs com sistema operacional Linux.

3.3. Contratação de infraestrutura como serviço para hospedagem de até 10.000 GB (dez mil gigabytes) de informações em banco de dados Oracle versões 10 em diante.

3.4. Contratação de infraestrutura como serviço para hospedagem de até 50 GB (cinquenta gigabytes) de informações em banco de dados MS-SQL Server versões 2005 em diante.

## 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.



6

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

---

**5. Atividades dos serviços de hospedagem**

Os serviços de hospedagem de sistemas, sites e banco de dados, devem ser disponibilizados em data center próprio da CONTRATADA, com certificação para todos os critérios de segurança física, como fogo, falta de energia e sistema antifurto, incluindo links de acesso e comunicação de alto desempenho, com banda compatível com a demanda e com garantia de alta disponibilidade, que permita acesso através de conexões SSL, com certificação segura e criptografada, sistemas de firewall, antivírus, antispyswares e de segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra acesso indevido e não autorizado, assim como “roubo de informações” que possam ocorrer através de ataques realizados de fora do ambiente e também de dentro do ambiente disponibilizado.

Os serviços de hospedagem compreendem as seguintes atividades:

- 5.1. Instalação e disponibilização de ambientes virtuais e bancos de dados configurados e prontos para uso, de acordo com as necessidades da PMC.
- 5.2. Administração dos bancos de dados por equipe de DBAs (Database Analysts) e execução de tarefas como criação e alteração de estruturas e concessão de privilégios de acessos, de acordo com as necessidades da PMC.
- 5.3. Clonagem de ambientes virtuais, a partir de outro ambiente virtual, de forma a se obter um novo ambiente idêntico ao anterior, com o objetivo de ser possível a realização de testes de homologação em sistemas, como se estivesse em ambiente de produção.
- 5.4. Monitoramento e administração dos ambientes virtuais e bancos de dados disponibilizados, em regime 24x7, para proteção, prevenção de ataques e recuperação dos ambientes, em caso de indisponibilidade.
- 5.5. Disponibilização imediata de informações, quando da indisponibilidade parcial ou total dos serviços de hospedagem, sobre as causas, e apresentação de plano de ações para resolução de problemas que afetem o funcionamento e a disponibilidade dos serviços de hospedagem.
- 5.6. Correção de problemas que afetem os serviços de hospedagem, independente da causa, por imperícia ou defeito técnico.
- 5.7. Apresentação de relatório técnico à PMC contendo informações sobre os procedimentos adotados durante a correção de problemas e os resultados alcançados, assim como eventuais danos definitivos resultantes da imperícia ou defeito técnico.



7

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

---

- 5.8. Definição e implementação de políticas de segurança da rede, visando proteger os ambientes virtuais e os bancos de dados contra ataques.
- 5.9. Rastreamento de tentativas de ataques, com identificação de vulnerabilidades de segurança nos ambientes virtuais e nos bancos de dados, e aplicação de políticas de segurança para correção dos problemas.
- 5.10. Atualização dos ambientes virtuais e bancos de dados disponibilizados, principalmente em relação a falhas de segurança, preferencialmente em horário alternativo, minimizando impactos negativos devido a interrupção dos sistemas e sem comprometer a operacionalidade do ambiente e dos sistemas ali instalados.
- 5.11. Otimização dos ambientes virtuais e bancos de dados disponibilizados, com o objetivo de diminuir a quantidade de ambientes virtuais necessários para rodar as aplicações da PMC e de aumentar a eficiência do uso dos recursos computacionais contratados, principalmente quando as aplicações estiverem rodando de forma distribuída.
- 5.12. Configuração, execução e monitoramento de rotinas de cópias de segurança e recuperação dos ambientes virtuais e bancos de dados, em caso de problemas técnicos ou por solicitação da PMC.
- 5.13. Execução e disponibilização de cópias de segurança total e parcial dos RCVs e bancos de dados, para auditoria, ao gestor do contrato, quando solicitado por ele, em casos de suspeita de uso indevido pelos usuários.
- 5.14. Configuração, execução e monitoramento de rotinas de execução programada em bancos de dados, como jobs e scripts em lote.
- 5.15. Intervenção e interrupção de rotinas de execução programada em bancos de dados que estejam bloqueando acesso ao banco de dados ou demandando processamento em excesso, desde que autorizado pela PMC.
- 5.16. Atendimento, em regime 12x5, por equipe técnica especializada para suporte e resolução de problemas relacionados aos ambientes virtuais e bancos de dados.
- 5.17. Levantamento e apresentação de informações estatísticas sobre a disponibilidade e performance dos ambientes virtuais e bancos de dados.

## **6. Fluxo de operação**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

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

6.1. Toda comunicação entre usuário e CONTRATADA será feita através do canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA especificamente para este fim.

6.2. A criação de novos RCVs e bancos de dados deverá ser solicitada pelo usuário e previamente autorizada pelo gestor do contrato, que avaliará a disponibilidade contratual do serviço, e caso aprovada deverá ser criada em até 8 horas úteis, salvo em condições de excepcionalidade, onde o prazo será definido em comum acordo entre as partes.

6.3. A exclusão de RCVs e bancos de dados deverá ser solicitada diretamente pelo usuário solicitante e aprovada pelo gestor do contrato, que poderá solicitar a exportação do conteúdo do ambiente virtual ou do banco de dados, antes da exclusão definitiva.

6.4. O serviço de suporte técnico deverá iniciar o atendimento ao chamado técnico em até 1 (uma) hora útil após o registro do chamado e deverá concluí-lo, solucionando o problema, em até 8 (oito) horas úteis após o registro do chamado.

6.5. A qualquer momento o gestor do contrato poderá solicitar acesso ao conteúdo de um ambiente virtual ou banco de dados, caso haja suspeita de uso indevido do serviço por parte do usuário.

### **7. 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:

7.1. Lista de RCVs contendo identificação do servidor de hospedagem, sistema operacional, sistemas ou sites instalados e nome completo e unidade administrativa de quem solicitou a disponibilização do servidor.

7.2. Lista de bancos de dados contendo nome do banco de dados (Oracle ou MS-SQL Server), nome do sistema que faz uso do banco de dados, volume ocupado pelo banco de dados, em gigabytes, nome completo e unidade administrativa de quem solicitou a disponibilização do banco de dados.



9

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

### **8. Faturamento**

- 8.1. O faturamento deverá ocorrer mensalmente, após aprovação da prestação de contas.
- 8.2. O valor do faturamento referente aos serviços prestados deverá ser calculado com base nas quantidades de RCV's, quantidade em gigabytes dos volumes ocupados pelo SGBD Oracle e pelo MS-SQL Sever, apresentadas no relatório de prestação de contas, multiplicadas pelos respectivos preços unitários.
- 8.3. Não serão autorizados pagamentos de serviços faturados que não tenham sido solicitados e autorizados para execução pela PMC.

### **9. Acordo de nível de serviço (ANS)**

Este serviço estabelece Acordos de Nível de Serviços e possui indicadores mínimos que deverão ser medidos e apresentados mensalmente à PMC, conforme tabela a seguir.

<b>ANS</b>	<b>Indicador</b>
Disponibilidade do RCV	98%
Disponibilidade do banco de dados Oracle	98%
Disponibilidade do banco de dados MS-SQL Server	98%
Criação de RCV ou banco de dados em até 8 horas úteis	99%
Exclusão de RCV ou banco de dados em até 8 horas úteis	99%
Atendimento pelo suporte técnico dentro do prazo de 1 hora para início e 8 horas para conclusão, após o registro do chamado	98%

### **10. 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,



30

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

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



33

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

---

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 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. 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



12

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE CHEFIA DE GABINETE DO PREFEITO**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

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.

### 11. 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:

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

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.

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.

O valor das penalidades será informado pelo gestor do contrato à CONTRATADA, para que esta efetue o desconto diretamente nas faturas apresentadas.