

CONTRATO Nº. **048/2025**.

Contrato que entre si celebram a DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO e a empresa COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN, para prestação de serviços de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Service Desk (Central de Serviços), Gestão de Requisitos de Sistemas e Suporte da Infraestrutura.

Processo nº. 1.198/25

Dispensa de Licitação nº. 004/2025

Pelo presente instrumento de contrato, de um lado a DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO, com sede na Alexandre Ludke, nº. 1.500 na Vila Bandeirantes, CEP: 13.214-020, no município de Jundiaí/SP, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº. 03.582.243/0001-73, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, por seus diretores: Diretor Presidente Luiz Roberto Del Gelmo, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 963.077.738-04, e a Diretora Superintendente de Gestão Helen Cappelletti de Lima, portadora do [REDACTED] e do CPF/MF nº 259.583.418-55, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE e, de outro lado, COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ – CIJUN, localizada na Avenida Liberdade s/nº. no Paço Municipal em Jundiaí/SP., inscrita no CNPJ sob nº. 67.237.644/0001-79, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, neste ato representada por seus diretores: Diretor Presidente Michel Macahiba Domingues, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 337.627.278-64, e o Diretor Técnico Márcio Carpi, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 155.088.998-20, de acordo com os atos e documentos contidos no processo nº. 1.198/2025 têm entre si justo e acertado o presente contrato, nos termos do que determinam a Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016 e alterações posteriores, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A – Água e Esgoto e demais normas aplicáveis a este objeto, mediante cláusulas e condições a seguir enunciadas:

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. De acordo com o Processo Administrativo nº. 1.198/2025, Dispensa de Licitação nº 004/2025, conforme inc. XI, artigo 126 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, editado nos termos do art. 29, inc. XI da Lei nº. 13.303 de 30 de junho de 2016, se obriga a CONTRATADA a prestação de serviços de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Service Desk

(Central de Serviços), Gestão de Requisitos de Sistemas e Suporte da Infraestrutura, por prazo de 36 (trinta e seis) meses, conforme **Proposta Técnica / Comercial n°. 004/2025 – Fls. 56-65.**

1.2. CONTEMPLA O OBJETO CONTRATADO:

Item	Descrição	Un. Med.	Qtd.	Unidade
1	Gestão de requisitos do Sistema Comercial/CRM/Billing	Serviço	12	Meses
2	Gestão de requisitos do Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)	Serviço	12	Meses
3	Serviço de atendimento ao usuário (1º e 2º níveis)	Serviço	12	Meses
4	Serviço de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível)	Serviço	12	Meses
5	Gestão de requisitos a Sistemas Diversos	Serviço	12	Meses
6	Responsável Técnico do Serviço	Serviço	12	Meses

1.2.1. Os profissionais da CONTRATADA, necessários para a execução dos serviços trabalharão de forma presencial ou híbrida e ficarão alocados nas instalações da CONTRATANTE, sito a Avenida Alexandre Ludke, nº 1.500, Vila Bandeirantes, Jundiaí/SP.

1.2.2. Os serviços serão realizados no horário de expediente CONTRATANTE, ou seja, das 07:30 horas às 18:00 horas.

1.3. Para melhor caracterização da presente avença, bem como definir os procedimentos decorrentes das obrigações contraiadas pela contratante e CONTRATADA, integram este instrumento, como se nele estivessem transcritos, a Proposta Comercial da CONTRATADA, o Termo de Referência e os anexos abaixo:

- ANEXO I – TERMO DE CIÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO;
- ANEXO II – DECLARAÇÕES;
- ANEXO III – MATRIZ DE RISCOS: GERENCIAMENTO DE RISCOS;
- ANEXO IV – TERMO DE REFERÊNCIA;

➤ ANEXO V – DOCUMENTOS RELATIVOS À SEGURANÇA DO TRABALHO.

1.4. O Termo de Referência traz informações gerais, condições e detalhamentos mínimos dos serviços para atendimento do objeto contratado, que será disponibilizado juntamente com o presente ajuste.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. São obrigações da CONTRATADA, além de outras fixadas neste contrato, no Termo de Referência; as seguintes:

2.1.1. Nomear um preposto de nível técnico ou superior, para representá-la junto à DAE S.A., com relação aos assuntos pertinentes aos serviços.

2.1.2. Considerar todos os custos necessários para a realização do objeto contratado, tais como mão de obra, encargos sociais, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, equipamentos e acessórios necessários à execução dos serviços, despesas de locomoção e hospedagem para visitas técnicas às localidades, deslocamentos de pessoal e quaisquer outras taxas, custos ou emolumentos que incidam ou venham a incidir sobre os serviços.

2.1.3. Executar seus trabalhos de acordo com as normas estabelecidas no Termo de Referência e outras aplicáveis.

2.1.4. Fornecer os serviços compatíveis com as necessidades dos trabalhos.

2.1.5. Assegurar o cumprimento do prazo estabelecido para a entrega total do objeto contratado.

2.1.6. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos serviços ou fornecimento a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

2.1.7. Não transferir a terceiros, por qualquer meio ou forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas neste instrumento, exceto se prévia e expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

2.1.8. Corrigir, exclusivamente às suas expensas, toda e qualquer falha decorrente da prestação dos serviços.

2.1.9. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de constantes do Termo de Referência.

2.1.10. Cumprir e fazer cumprir todas as normas e legislações aplicáveis ao objeto contratado.

2.2. Ter pleno conhecimento dos locais, condições em que serão executados os serviços, bem como dos processos e normas para sua execução, comprometendo-se a alocar os meios e equipamentos necessários.

2.3. Cabe a CONTRATADA cumprir fielmente o contrato, de forma que os serviços sejam realizados com esmero e perfeição, assumindo inteira responsabilidade pela sua execução, conforme proposta anexa aos autos.

2.4. A CONTRATANTE se reserva no direito de exigir a retirada ou a substituição dos funcionários da contratada quando, a seu critério forem julgados inconvenientes ao exercício de suas funções, por conduta moral ou funcional inadequada, bem como por simples irreverência, além de inaptidão, mesmo relativa, para os serviços contratados.

2.5. Fica sob inteira responsabilidade da contratada o pagamento dos salários devidos para os funcionários empregados na execução dos serviços, bem como os demais encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais.

2.6. A responsabilidade em caso de acidentes do trabalho e seguros previstos em lei é exclusivamente da CONTRATADA.

2.7. A responsabilidade em caso de danos materiais e/ou pessoais causados a terceiros em virtude da execução do contrato compete exclusivamente à CONTRATADA.

2.8. Todos os encargos sociais, tributários e trabalhistas são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.9. A CONTRATADA deverá ter ciência dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S.A. - Água e Esgoto, comprometendo-se, de modo expresso e irretratável, a cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas.

2.10. A CONTRATADA deverá utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

2.11. A CONTRATADA não deverá permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

2.12. A CONTRATADA deverá comunicar e justificar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer atraso previsto em relação aos prazos definidos no contrato, bem como a previsão de novos prazos. O julgamento ficará a cargo da CONTRATANTE que poderá aceitar ou rejeitar, implicando nas penalidades previstas em lei.

2.13. A CONTRATANTE se reserva no direito de que os relatórios deste projeto deverão ser discutidos previamente sob a forma de planejamento de início dos serviços, incluindo procedimentos recomendáveis para cada caso.

2.14. Como resultado do projeto, a CONTRATADA deverá emitir relatórios no idioma português, expressando opinião sobre as demonstrações analisadas.

2.15. Todos os entendimentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser feitas por escrito, e não serão tomadas em consideração quaisquer alegações fundamentadas em ordens ou reclamações verbais.

### 3. CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1. São obrigações da CONTRATANTE, além de outras fixadas neste contrato e nos respectivos Anexos, as seguintes:

3.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

3.1.2. Acompanhar, fiscalizar e validar, todas as etapas da prestação dos serviços correlatos à sua respectiva área de atuação da Diretoria Superintendente de Gestão (DSG), que poderá ser contactada através do telefone (11) 4589-1370.

3.1.3. Realizar os pagamentos devidos à empresa após a validação da Nota Fiscal.

3.1.4. Notificar por escrito, à CONTRATADA, quaisquer irregularidades encontradas na execução dos serviços.

3.1.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço/ fornecimento, no prazo e condições estabelecidas no contrato e seus anexos.

3.1.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA.

3.1.7. Designar, formalmente, gestor(es) para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA - PRAZOS E DA EXECUÇÃO

4.1. **O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis meses)**, contados a partir da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado conforme previsão contida nos artigos 139 ao 143 Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. - Água e Esgoto.

4.1.1. A CONTRATADA se obriga a executar o objeto deste CONTRATO, no endereço, prazo e condições indicados no Termo de Referência, Anexo IV.

4.2. Caso o objeto seja entregue / realizado em desacordo com os requisitos estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA obriga-se a reparar a falha e/ou, se houver necessidade, providenciar sua substituição em prazo convencionado entre as partes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, independentemente da aplicação das sanções cabíveis.

4.3. A CONTRATANTE poderá denunciar o presente contrato, mediante aviso prévio e expresso de 60 (sessenta) dias, sem a imposição de qualquer indenização ou penalidade, sendo devido apenas os valores relativos aos serviços/fornecimento realizados no período do aviso prévio, que deverão ser mantidos pela CONTRATADA.

4.4. A CONTRATADA se obriga a comunicar à DAE S.A. o início, bem como o final dos serviços, através de ofício, em duas vias.

4.5. O presente contrato poderá ser rescindido em comum acordo entre as partes mediante a celebração de competente distrato.

#### CLÁUSULA QUINTA - ALTERAÇÃO CONTRATUAL

5.1. Qualquer alteração no presente contrato deverá observar o disposto no art. 72 e 81, da Lei Federal nº. 13.303/16 e procedimentos do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A.

#### CLÁUSULA SEXTA - FATURAMENTO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

6.1. O valor global do contrato é de **RS 8.692.381,85 (oito milhões, seiscentos e noventa e dois mil, trezentos e oitenta e um reais e oitenta e cinco centavos)**, inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

6.2. A primeira medição se dará com 30 dias de prestação de serviços, impreterivelmente, e assim subsequente a cada 30 dias.

6.2.3. A atestação das Notas Fiscais será efetuada pelo gestor do contrato e deliberada pela Diretoria Superintendente de Gestão (DSG), sendo o pagamento efetuado pela CONTRATANTE em até 07 (sete) dias, contados a partir da data do recebimento da Nota Fiscal pela CONTRATANTE, desde que a mesma esteja preenchida de forma correta.

6.3. Quando da emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente, a CONTRATADA observará a legislação previdenciária/tributária em vigor, informando no referido documento, caso couber, o valor da mão de obra, materiais e/ou equipamentos aplicados, alíquota vigente de retenção junto a Seguridade Social, bem como demais tributos passíveis de retenção pela CONTRATANTE, base de cálculo e valor a ser retido pela DAE S.A.

6.3.1. A CONTRATADA deverá mencionar no corpo da Nota Fiscal o número da Ordem de Compra e o número de contrato.

6.4. A CONTRATANTE efetuará os pagamentos, por meio de boleto bancário, que será enviado junto com a fatura, ou via depósito bancário em conta corrente de titularidade da CONTRATADA, informada na sua proposta de preço.

6.4.1. Na hipótese de o vencimento da fatura/boleto bancário recair em sábado, domingo ou feriado, o vencimento será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente, sem a imposição de qualquer ônus à CONTRATANTE.

6.5. Em caso de emissão de Nota Fiscal eletrônica, a mesma deverá ser endereçada exclusivamente ao e-mail: nfe@daejundiai.com.br, bem como o respectivo arquivo XML.

6.5.1. A emissão das Notas Fiscais eletrônicas não desobriga a CONTRATADA de entregar ao gestor responsável da CONTRATANTE os demais documentos exigidos em contrato.

6.5.2. Em caso de atraso no pagamento efetuado pela CONTRATANTE, da fatura apresentada pela CONTRATADA, esta fará jus à compensação financeira na forma de atualização do respectivo valor, que será feita “pro rata die”, para tal utilizando-se o INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor.

6.6. A CONTRATADA não estará autorizada a realizar serviços não previstos em planilha ou acréscimo aos já existentes sem autorização prévia, formal e expressa da DAE S.A.

6.7. Fica vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

6.8. Acréscimos ao contrato só serão realizados por meio de Termo Aditivo, até os limites previstos em lei, e serão concedidos após a análise por seus órgãos competentes e desde que haja a respectiva verba orçamentária correspondente, em comum acordo entre a Administração da DAE S.A. e a CONTRATADA.

6.9. Os títulos de créditos emitidos contra a DAE S.A. - Água e Esgoto, decorrentes de fornecimentos de materiais ou serviços, não poderão ser negociados com Banco/Factoring ou Terceiros a título de antecipação de recebíveis em qualquer modalidade. Dessa forma, o valor deverá ser exclusivamente recebido na forma de cobrança.

6.10. O valor do presente contrato poderá sofrer reajustes, tendo por limite máximo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, mediante solicitação da CONTRATADA, não antes de decorridos 12 (doze) meses de contratação, tendo como base a data de apresentação da proposta vencedora da licitação.

6.11. A mera atualização de piso salarial de categoria profissional, aplicação de dissídios ou alterações periódicas de encargos relacionados à mão de obra, constituem-se risco a ser suportado pela CONTRATADA, não ensejando revisão dos valores praticados neste contrato.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

7.1. A CONTRATADA exhibe neste ato as certidões expedidas pela Justiça do Trabalho - CNDT, Receita Federal/PGFN - Certidão de Débitos da União e Certificado de Regularidade com FGTS emitido pela Caixa Econômica Federal - CRF, com prazo de validade em vigor, que demonstrem sua regularidade no cumprimento dos encargos estabelecidos em lei, obrigando-se a atualizá-las sempre que se

vencerem no prazo de execução deste contrato, demonstrando a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no certame que originou a presente avença.

#### CLÁUSULA OITAVA - ENCARGOS

8.1. Os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, de transportes e seguro, inclusive aqueles relativos a impostos e taxas, inclusive de administração, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, bem como despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza, despesas operacionais com frete e entrega, o valor dos materiais, matérias-primas, mão-de-obra, inclusive horas extras e adicionais noturnos de profissionais, auxílio alimentação, auxílio transporte e transporte local, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere a CONTRATANTE o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença.

#### CLÁUSULA NONA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.1. Na inexecução parcial ou total do contrato a CONTRATANTE, poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

I - Advertência por escrito;

II - Multa moratória, por atraso injustificado, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, por dia corrido de atraso, até que se efetive o cumprimento do ajuste, limitado a 10% (dez por cento).

III - Multa compensatória, nos percentuais descritos abaixo:

a- até 10% (dez por cento) do valor global do contrato, pela inexecução parcial dos serviços;

b- até 20% (vinte por cento) do valor global do contrato, pela inexecução total dos serviços, motivando a rescisão do ajuste.

IV - Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DAE S.A., por até 02 (dois) anos.

9.2. São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:

I - Não atendimento às especificações técnicas relativas aos serviços previstas em contrato ou instrumento equivalente.

II - Retardamento imotivado da execução do serviço ou de suas parcelas.

III - Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE.

IV - Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse.

V - Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida.

VI - Prestação de serviço de baixa qualidade.

VII - Não assinatura do contrato.

9.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa.

9.4. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

9.5. Caso a Administração determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Administração.

9.6. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

9.7. O valor decorrente de aplicação de penalidade pecuniária poderá ser compensado, a critério da CONTRATANTE, como os valores dos pagamentos devidos à CONTRATADA, garantida a prévia defesa.

#### CLÁUSULA DEZ - RESCISÃO CONTRATUAL

10.1. O presente contrato poderá ser rescindido de pleno direito pela CONTRATANTE, garantida a prévia defesa e o contraditório, na ocorrência de falhas reiteradas e não corrigidas, que demonstrem a falta de qualidade do produto ofertado ou de compromisso da CONTRATADA, na inexecução parcial

ou total do ajuste, na infração de qualquer cláusula do presente contrato, bem como na falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas para a licitação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste contrato e em conformidade com os artigos 171 ao 174 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A. - Água e Esgoto.

#### CLÁUSULA ONZE - REPARAÇÃO DOS DANOS

11.1. A CONTRATADA é responsável direta pela execução do objeto deste contrato e consequentemente responde, independentemente da existência de culpa ou dolo, pela reparação dos danos causados à CONTRATANTE e a eventuais consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos.

#### CLÁUSULA DOZE - LEGISLAÇÃO APLICADA

12.1. A execução deste contrato será disciplinada, de forma específica, nos termos de suas cláusulas e conforme Lei Federal nº. 13.303/2016, e de formal geral e subsidiária, pela Lei nº. 10.406/2002 - Código Civil, com alterações posteriores.

#### CLÁUSULA TREZE - DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A CONTRATADA não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o fornecimento do objeto deste contrato, bem como os direitos creditórios do mesmo.

13.2. Quaisquer alterações ou modificações no presente contrato somente serão válidas e exequíveis perante as partes mediante aditamento contratual escrito e assinado pelas partes.

13.3. As Partes se obrigam a tomar todas as cautelas necessárias para a perfeita execução de todos os termos e condições aqui estabelecidos, responsabilizando-se a parte infratora por quaisquer perdas e danos, pessoais ou materiais que venha a causar, direta ou indiretamente à outra parte e a terceiros e que decorra de ato praticado por si própria, seus prepostos, empregados ou terceiros contratados.

13.4. A tolerância ou omissão de exigir o cumprimento de qualquer dos direitos oriundos do presente contrato não constituirá renúncia ao exercício de tal direito ou novação, podendo a exigência ser feita a qualquer tempo.

13.5. Na hipótese de qualquer cláusula deste contrato vir a ser julgada ilegal, inválida ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão em vigor, devendo o presente ser interpretado como se referida

cláusula nunca o tivesse integrado, desde que a intenção das partes contratantes não seja desvirtuada por referida ilegalidade, invalidade ou inexecuibilidade.

13.6. A celebração do presente instrumento não acarreta nenhuma licença ou concessão de uso de marca de titularidade da CONTRATANTE, razão pela qual a CONTRATADA não poderá utilizar, exceto mediante prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATANTE, qualquer marca, nome, logotipo ou símbolo de propriedade da CONTRATANTE, tampouco fazer qualquer declaração ou referência que indique a existência de vínculo, relação contratual ou comercial entre as partes que não seja a ora estabelecida, sob pena de responder pelas perdas e danos causados.

13.7. A CONTRATADA não poderá assumir qualquer obrigação em nome da CONTRATANTE ou, por qualquer forma ou condição, obrigar a CONTRATANTE perante terceiros, exceto se para tal obtiver prévia e expressa autorização ou mandato da outra parte.

13.8. Declaram as partes a total inexistência de vínculo trabalhista ou de responsabilidade da CONTRATANTE, seja com quaisquer sócios da CONTRATADA seja com relação ao pessoal que a CONTRATADA eventualmente utilizar, direta ou indiretamente, para a execução do objeto deste contrato.

13.8.1. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irretratável e irrevogável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a CONTRATANTE, destacados pela CONTRATADA para a execução do objeto deste contrato, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.

13.8.2. Acordam as partes que, na hipótese da CONTRATANTE ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que injustamente e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados da CONTRATADA e/ou às relações que esta estabelecer com terceiros, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da notificação correspondente, reembolsar a CONTRATANTE de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, acrescidos de multa desde logo fixada em 20% (vinte por cento) sobre toda e qualquer importância paga pela CONTRATANTE, corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da

Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, ficando estabelecido, ainda, que a CONTRATADA arcará com os honorários advocatícios despendidos pela CONTRATANTE para promover sua defesa em juízo ou fora dele.

13.8.3. Fica desde já autorizada a CONTRATANTE realizar retenções aos pagamentos devidos em valores correspondentes às obrigações trabalhistas inadimplidas pela CONTRATADA, incluindo salários e demais verbas trabalhistas, previdência social e FGTS, concernentes aos empregados dedicados à execução do contrato, quando dá não apresentação dos comprovantes de pagamento de tais encargos, bem como, retenções preventivas atinentes a inadimplemento por parte da CONTRATADA de encargos, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

13.9. A DAE S.A informa que, através da Decisão Normativa CAT nº 01 de 14/01/16, não é contribuinte de ICMS.

13.9.1. A DAE S.A. ÁGUA E ESGOTO é uma sociedade de economia mista, integrante da administração indireta do município de Jundiá e, portanto, não se enquadra na Instrução Normativa RFB nº 2145, de 26 de junho de 2023.

13.10. A contratada responderá por danos causados diretamente a terceiros ou DAE S.A, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do artigo 76 da Lei 13.303/2016. Isso em razão do mandamento legal citado.

#### CLÁUSULA QUATORZE - CLASSIFICAÇÃO CONTÁBIL

14.1. As despesas decorrentes do contrato estão classificadas e serão suportadas pela Conta Gerencial: nº: 8.4.1.07 - Origem: Recurso Próprio - Vinculado DAE – Diretoria Superintendente de Gestão (DSG).

#### CLÁUSULA QUINZE – FISCALIZAÇÃO E REGRAS PERTINENTES AO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

15.1. A CONTRATANTE exercerá ampla e completa fiscalização sobre os serviços contratados através da Diretoria Superintendente de Gestão (DSG), que não reduzirá nem excluirá a responsabilidade da CONTRATADA por qualquer irregularidade, inclusive perante terceiros.

15.2. O gestor do contrato deverá realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização técnica administrativa e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes e solicitar à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.

#### CLÁUSULA DEZESSEIS – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

16.1. **Proteção dos dados pessoais.** As Partes reconhecem que, em razão deste Contrato, realizarão atividades de tratamento de informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) e declaram que, no contexto do desempenho de suas obrigações contratuais, cumprirão toda a legislação aplicável a tal tratamento, incluindo, mas não se limitando, a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais” ou “LGPD”), bem como as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, além das demais normas políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados relativos às Partes e à execução deste Contrato.

16.1.1. As Partes concordam que, no âmbito da execução do Contrato, a Contratante atuará como Controlador dos Dados Pessoais e a Contratada atuará como Operador, nos termos da legislação aplicável.

16.2. **Diretrizes de tratamento.** A Contratada seguirá as instruções recebidas da Contratante em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, com o objetivo exclusivo de alcançar as finalidades diretamente relacionadas à execução do objeto do Contrato e ao cumprimento das suas obrigações contratuais, sendo vedado o tratamento dos Dados Pessoais para quaisquer outras finalidades não expressamente previstas ou relacionadas a este Contrato.

16.2.1. Qualquer tratamento de Dados Pessoais realizado pela Contratada que extrapole as finalidades previstas neste Contrato e o escopo das instruções fornecidas pela Contratante, é proibido e será de responsabilidade exclusiva da Contratada, obrigando-se a indenizar a Contratante por todo e qualquer dano eventualmente causado a ela e a terceiros em razão de tal tratamento não autorizado.

16.2.2. Caso a Contratada precise utilizar os Dados Pessoais tratados no âmbito deste Contrato para cumprir obrigações legais ou regulatórias a que esteja sujeita, bem como para exercer seus direitos em processos judiciais, administrativos ou arbitrais existentes, deverá informar previamente a Contratante, por escrito e de forma detalhada.

16.2.3. A Contratada deverá notificar prontamente a Contratante caso (i) entenda que qualquer instrução fornecida pela Contratante contraria a legislação aplicável à proteção de Dados Pessoais tratados neste Contrato; (ii) exista qualquer impedimento, ainda que razoável, de cumprir quaisquer de suas obrigações aqui previstas e/ou na legislação aplicável ao contexto do tratamento dos Dados Pessoais deste Contrato; e (iii) seja acionada judicialmente ou administrativamente em relação ao tratamento dos Dados Pessoais realizados em nome da Contratante.

**16.3. Solicitações de titulares.** Caso alguma pessoa a quem se refere os Dados Pessoais tratados sob este Contrato (“Titular”) questione a Contratada sobre o tratamento de seus Dados Pessoais e/ou solicite o exercício de quaisquer de seus direitos previstos na legislação aplicável, a Contratada deverá se abster de responder ao Titular diretamente e deverá informar imediatamente tal fato à Contratante, por escrito.

16.3.1. A Contratada deverá tomar apenas as medidas que vierem a ser indicadas pela Contratante para auxiliá-la no atendimento das requisições feitas pelos Titulares, nos termos da legislação aplicável.

**16.4. Confidencialidade dos Dados Pessoais.** A Contratada, incluindo todos os seus colaboradores, subcontratados, prepostos e representantes (“Representantes”), compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

**16.5. Governança e segurança.** A Contratada, por si e por seus Representantes, se compromete a aplicar medidas técnicas e organizacionais de segurança da informação e governança corporativa aptas a proteger os Dados Pessoais tratados no âmbito do Contrato.

16.5.1. A Contratada declara e garante que dispõe de medidas, processos, controles e políticas de segurança e governança apropriadas à proteção dos Dados Pessoais, que atendem aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

**16.6. Registro de atividades.** A Contratada deverá realizar o registro de todas as atividades de tratamento realizadas sob determinação da Contratante, no mínimo enquanto vigor este Contrato, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.

**16.7. Subcontratação de operadores.** A Contratada não poderá compartilhar os Dados Pessoais tratados no âmbito deste Contrato com quaisquer terceiros, salvo se for previamente autorizado por escrito pela Contratante.

16.7.1. Caso haja autorização da Contratante para o compartilhamento dos Dados Pessoais com terceiros (“Suboperador”), a Contratada permanecerá integralmente responsável perante à Contratante e deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas

obrigações impostas por este Contrato em relação à Contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

16.7.2. Caso haja autorização da Contratante para o compartilhamento dos Dados Pessoais com Suboperador, a Contratada deverá manter e disponibilizar à Contratante um registro atualizado de todos os Suboperadores, o qual deverá conter, ao menos, a razão social, número do CNPJ, endereço, e dados de contato do encarregado, quando legalmente aplicável.

**16.8. Conformidade da Contratada.** A Contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer à Contratante relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

16.8.1. Os relatórios acima citados deverão incluir, pelo menos, (i) o status dos sistemas de processamento de Dados Pessoais, (ii) as medidas de segurança, (iii) o tempo de inatividade registrado das medidas técnicas de segurança, (iv) a (não) conformidade estabelecida com as medidas organizacionais, (v) quaisquer eventuais violações de dados e/ou incidentes de segurança, (vi) as ameaças percebidas à segurança e aos Dados Pessoais e (vii) as melhorias exigidas e/ou recomendadas.

**16.9. Monitoramento de conformidade.** A Contratante terá o direito, por si ou por terceiros por ela indicados, de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Contratada com as obrigações de proteção de Dados Pessoais previstas neste Contrato e na legislação aplicável, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Contratada.

16.9.1. A Contratada, por si e por seus Representantes, se compromete a disponibilizar à Contratante toda a documentação e acesso necessários para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas neste Contrato e na legislação aplicável.

**16.10. Notificação.** A Contratada deverá notificar a Contratante em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito), por si ou por seus Representantes, das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na Contratada ou nos seus Suboperadores; ou (iv) de quaisquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais.

**16.11. Colaboração.** A Contratada compromete-se a auxiliar a Contratante (i) com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a legislação aplicável, em especial a Lei de Proteção de Dados Pessoais, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para

documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e (ii) no cumprimento das obrigações decorrentes dos direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

**16.12. Propriedade dos Dados Pessoais.** O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle da base de Dados Pessoais da Contratante para a Contratada. Todas e quaisquer informações resultantes do tratamento de Dados Pessoais realizado pela Contratada no âmbito deste Contrato, incluindo quaisquer inferências geradas a partir de um Dado Pessoal, serão de propriedade exclusiva da Contratante.

**16.13. Tratamento de Dados Pessoais no exterior.** Todo e qualquer tratamento de Dados Pessoais fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pela Contratante à Contratada.

**16.14. Atuação restrita.** A Contratante não autoriza a Contratada a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

**16.14.1. Adequação legislativa.** Caso exista modificação dos textos legais acima indicados ou de qualquer outro de forma que exija modificações na estrutura da prestação de serviços à Contratante ou na execução das atividades ligadas a este Contrato, a Contratada deverá adequar-se às condições vigentes. Se houver alguma disposição que impeça a continuidade do Contrato conforme as disposições acordadas, a Contratada concorda em notificar formalmente este fato à Contratante, que terá o direito de resolver o presente Contrato sem qualquer penalidade, apurando-se os valores devidos até a data da rescisão.

**16.14.2.** Se qualquer legislação nacional ou internacional aplicável ao tratamento de Dados Pessoais no âmbito do Contrato vier a exigir adequação de processos e/ou instrumentos contratuais por forma ou meio determinado, as Partes desde já acordam em celebrar termo aditivo escrito neste sentido.

**16.15. Solicitação de Dados Pessoais ou registros.** Sempre que Dados Pessoais ou registros forem solicitados pela Contratante à Contratada, esta deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a lei aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a Contratada receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados Pessoais ou registros, deverá comunicar a Contratante antes de fornecê-los, se possível.

**16.16. Devolução dos Dados Pessoais.** A Contratada se compromete a devolver todos os Dados Pessoais que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) a Contratante solicitar; (ii) serem cumpridas as finalidades de tratamento dos Dados Pessoais previstas neste Contrato; ou (iii) ser finalizada a relação contratual entre as Partes. Em adição, a Contratada não deve guardar, armazenar

ou reter os Dados Pessoais por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

**16.17. Responsabilidade e indenização.** A Contratada será responsável, por si e por seus Representantes, pelo tratamento de Dados Pessoais realizado no âmbito deste Contrato, devendo manter a Contratante livre de quaisquer responsabilidades, danos ou prejuízos, diretos e indiretos, decorrentes de qualquer operação realizada em desacordo com o Contrato ou com a legislação aplicável, sem prejuízo das penalidades previstas no Contrato por inadimplemento.

16.17.1. As Partes acordam que eventual limitação de responsabilidade prevista no Contrato não se aplica a qualquer violação, pela Contratada, das obrigações relacionadas à proteção de Dados Pessoais assumidas neste Contrato ou previstas na legislação aplicável.

16.17.2. Havendo responsabilização, dano ou prejuízo suportado pela Contratante em razão de qualquer descumprimento, por ação ou omissão, das obrigações legais, regulatórias ou contratuais relacionadas à proteção dos Dados Pessoais tratados no âmbito deste Contrato pela Contratada ou seus Representantes, incluindo sanções administrativas e condenações em processos judiciais ou arbitrais, bem como acordos, termos de ajuste de conduta, custas processuais, honorários advocatícios, honorários periciais e demais despesas que possam haver, deverá a Contratante ser indenizada pela Contratada no valor integral das perdas e danos sofridos.

#### CLÁUSULA DEZESSETE - FORO

17.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Jundiaí/SP, por mais privilegiado que outro seja, para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente contrato.

17.1.1. E por estarem justas e contratadas, as partes firmam o presente instrumento em 04 (quatro) vias, correspondendo ao original, para todos os efeitos de direito.

Jundiaí, 12 de maio de 2025.

a) p/contratante:

DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO

**LUIZ  
ROBERTO  
DEL  
GELMO:96  
307773804**

Assinado de forma  
digital por LUIZ  
ROBERTO DEL  
GELMO:96307773  
804  
Dados: 2025.05.13  
15:36:54 -03'00'

LUIZ ROBERTO DEL GELMO

DIRETOR PRESIDENTE

CPF/MF: 963.077.738-04

**HELEN  
CAPPELLETTI DE  
LIMA:25958341855**

Assinado de forma digital  
por HELEN CAPPELLETTI  
DE LIMA:25958341855  
Dados: 2025.05.13  
11:58:55 -03'00'


HELEN CAPPELLETTI DE LIMA

DIRETORA SUPERINTENDENTE DE GESTÃO

CPF/MF: 259.583.418-55

b) p/contratada:


COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN

Documento assinado digitalmente  
 **MICHEL MACAHIBA DOMINGUES**  
Data: 15/05/2025 16:40:13-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MICHEL MACAHIBA DOMINGUES

DIRETOR PRESIDENTE

CPF/MF: 337.627.278-64

Documento assinado digitalmente  
 **MARCIO CARPI**  
Data: 14/05/2025 11:47:42-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MÁRCIO CARPI

DIRETOR TÉCNICO

CPF/MF: 155.088.998-20

## ANEXO I - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

### TERMO DE CIÊNCIA E NOTIFICAÇÃO

**CONTRATANTE:** DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO.

**CONTRATADA:** COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN.

**CONTRATO Nº:** 048/25

**OBJETO:** Prestação de serviços de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Service Desk (Central de Serviços), Gestão de Requisitos de Sistemas e Suporte da Infraestrutura.

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

#### 1. Estamos CIENTES de que:

- a- O ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b- Poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº. 01/2011 do TCESP;
- c- Além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº. 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d- As informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP - CadTCESP”, nos termos previstos no artigo 2º das Instruções nº. 01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa(s);
- e- É de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

#### 2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a- O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b- Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Jundiaí, 12 de maio de 2025.

**- AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO / ENTIDADE**

Nome: **Luiz Roberto Del Gelmo**

Cargo: Diretor Presidente

CPF/MF: 963.077.738-04

Assinatura: **LUIZ ROBERTO DEL GELMO:96307773804** Assinado de forma digital por LUIZ ROBERTO DEL GELMO:96307773804  
Dados: 2025.05.13 15:37:14 -03'00'

**- RESPONSÁVEL PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME OU RATIFICAÇÃO DA DISPENSA / INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO**

Nome: **Luiz Roberto Del Gelmo**

Cargo: Diretor Presidente

CPF/MF: 963.077.738-04

Assinatura: **LUIZ ROBERTO DEL GELMO:96307773804** Assinado de forma digital por LUIZ ROBERTO DEL GELMO:96307773804  
Dados: 2025.05.13 15:37:30 -03'00'

**RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:**

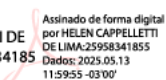
**P/CONTRATANTE: DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO.**

Nome: **Helen Cappelletti de Lima**

Cargo: **Diretora Superintendente de Gestão**

CPF/MF: **259.583.418-55**

Assinatura: HELEN  
CAPPELLETTI DE  
LIMA:2595834185  
5



Assinado de forma digital  
por HELEN CAPPELLETTI  
DE LIMA:2595834185  
Dados: 2025.05.13  
11:59:55 -03'00'

Nome: **Luiz Roberto Del Gelmo**

Cargo: **Diretor Presidente**

CPF/MF: **963.077.738-04**

Assinatura: **LUIZ ROBERTO DEL  
GELMO:96307773804**



Assinado de forma digital por  
LUIZ ROBERTO DEL  
GELMO:96307773804  
Dados: 2025.05.13 15:37:45 -03'00'

**PELA CONTRATADA: COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ – CIJUN.**

Nome: **Michel Macahiba Domingues**

Cargo: **Diretor Presidente**

CPF/MF: **337.627.278-64**

Assinatura:  Documento assinado digitalmente  
**MICHEL MACAHIBA DOMINGUES**  
Data: 15/05/2025 16:41:04-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Nome: **Márcio Carpi**

Cargo: **Diretor Técnico**

CPF/MF: **155.088.998-20**

Assinatura:  Documento assinado digitalmente  
**MARCIO CARPI**  
Data: 14/05/2025 11:50:56-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**ORDENADORA DE DESPESAS DA CONTRATANTE: DAE S.A. – ÁGUA E ESGOTO.**

Nome: **Helen Cappelletti de Lima**

Cargo: **Diretora Superintendente de Gestão**

CPF/MF: **259.583.418-55**

Assinaturas:  Assinado de forma digital  
por HELEN CAPPELLETTI DE  
LIMA:25958341855  
Dados: 2025.05.13 12:01:26  
-0300

**GESTORA DO CONTRATO: DAE S.A. - ÁGUA E ESGOTO**

Nome: **Helen Cappelletti de Lima**  
Cargo: **Diretora Superintendente de Gestão**  
CPF/MF: **259.583.418-55**

Assinaturas: HELEN  
CAPPELLETTI DE  
LIMA:25958341  
855

Assinado de forma digital por HELEN CAPPELLETTI DE LIMA:25958341855  
Dados: 2025.05.13 12:01:56 -03'00'

**DEMAIS RESPONSÁVEIS:**

- TIPO DE ATO SOB SUA RESPONSABILIDADE:

- PARECER JURÍDICO

Nome: **Renato Luis Ferreira**  
Cargo: **Advogado**  
CPF/MF: **258.121.768-50**

Assinatura: RENATO LUIS  
FERREIRA

Assinado de forma digital por RENATO LUIS FERREIRA  
Dados: 2025.05.12 15:38:28 -03'00'

- TIPO DE ATO SOB SUA RESPONSABILIDADE:

- RESPONSÁVEL PELO PROCESSO

Nome: **Israel Luiz da Silva**  
Cargo: **Chefe de Seção de Compras e Licitações**  
CPF/MF: **229.084.088-21**

Assinatura: gov.br

Documento assinado digitalmente  
ISRAEL LUIZ DA SILVA  
Data: 13/05/2025 09:14:17-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÕES

DECLARAÇÃO DO MENOR


DECLARAÇÃO

**ref.: Dispensa de Licitação nº. 004/2025**

**COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN**, inscrita no CNPJ nº. 62.237.644/0001-79, por intermédio de seus diretores: Diretor Presidente **Michel Macahiba Domingues**, portador do R.G. [REDACTED] e do CPF/MF. nº. 337.627.278-64, e o Diretor Técnico **Márcio Carpi**, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 155.088.998-20, **DECLARAM**, para fins de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7ª da Constituição Federal, que não empregam menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.


Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

Jundiaí, 12 de maio de 2025.

 Documento assinado digitalmente  
**MICHEL MACAHIBA DOMINGUES**  
Data: 15/05/2025 16:41:58-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**MICHEL MACAHIBA DOMINGUES**

CPF/MF: 337.627.278-64

 Documento assinado digitalmente  
**MARCIO CARPI**  
Data: 14/05/2025 11:53:13-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**MÁRCIO CARPI**

CPF/MF: 155.088.998-20

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.)

## DECLARAÇÃO PARTICIPAÇÃO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO

### DECLARAÇÃO

REF.: Dispensa de Licitação nº. 004/2025

**COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN**, inscrita no CNPJ nº. 62.237.644/0001-79, por intermédio de seus diretores: Diretor Presidente **Michel Macahiba Domingues**, portador do [REDACTED] e do CPF/MF. nº. 337.627.278-64, e o Diretor Técnico **Márcio Carpi**, portador do [REDACTED] e do CPF/MF nº. 155.088.998-20, **DECLARAM**, que:

- I- Para fins do disposto nos artigos 8º e 9º do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A., não apresenta nenhum impedimento para participação e contratação junto à DAE S.A.;
- II- Está ciente dos termos, disposições e penalidades constantes do Código de Conduta e Integridade da DAE S.A., comprometendo-se, de modo expresso e irrevogável, a cumpri-lo integralmente, naquilo que lhe for aplicável, sob pena de aplicação das sanções nele previstas;
- III- Está ciente e de acordo com os termos, disposições e penalidades no que diz respeito às cláusulas de proteção de dados pessoais, regulamentada pela Lei nº. 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme previsão no art. 14, parágrafo único e art. 68, inciso V do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da DAE S.A., comprometendo-se, de modo expresso e irrevogável, a cumpri-las integralmente, naquilo que lhe for cabível, sob pena de aplicação das sanções nela previstas.

Jundiaí, 12 de maio de 2025.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** MICHEL MACAHIBA DOMINGUES  
Data: 15/05/2025 16:42:43-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MICHEL MACAHIBA DOMINGUES

CPF/MF: 337.627.278-64

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** MÁRCIO CARPI  
Data: 14/05/2025 11:55:17-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MÁRCIO CARPI

CPF/MF: 155.088.998-20

(observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

**Link do Regulamento:** <https://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/08/5-Regulamento-Interno-de-Licitacoes-Contratos-e-Convencios.pdf>

**Link do Código de Conduta e Integridade:** <https://dae.jundiai.com.br/transparencia/institucional/codigo-de-conduta-e-integridade/>

**Link do procedimento de avaliação da Proteção de Dados:** <https://compraabertadae.jundiai.sp.gov.br/legislacao/procedimento-de-avaliacao-da-protecao-de-dados-pessoais/>

DECLARAÇÃO DE CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DISPONIBILIDADE DE PESSOAL TÉCNICO


DECLARAÇÃO

REF.: Dispensa de Licitação n°. 004/2025

A empresa COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ - CIJUN, inscrita no CNPJ sob n. 62.237.644/0001-79, localizada na Avenida Liberdade s/n°. no Paço Municipal em Jundiaí/SP, por intermédio de seus diretores: Diretor Presidente **Michel Macahiba Domingues**, portador do [REDACTED] e do CPF/MF. n°. 337.627.278-64, e o Diretor Técnico **Márcio Carpi**, portador do [REDACTED] e do CPF/MF n°. 155.088.998-20, **DECLARAM**, sob as penas da lei, que:


- a. Tem ciência dos requisitos de qualificação técnico-profissional exigidos para os profissionais que executarão os serviços;
- b. Que tomou conhecimento de todas as condições, especificações e prazos para a prestação dos serviços descritos no Termo de Referência, inclusive no que tange ao seu quadro de pessoal, bem como de que dispõe dos requisitos necessários à correta execução dos serviços;
- c. Que, caso necessário e durante toda a execução do contrato, substituirá qualquer profissional por outro de mesma ou superior qualificação caso necessário.

Jundiaí, 12 de maio de 2025.

Documento assinado digitalmente  
 MICHEL MACAHIBA DOMINGUES  
Data: 15/05/2025 16:43:23-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MICHEL MACAHIBA DOMINGUES

CPF/MF: 337.627.278-64

Documento assinado digitalmente  
 MARCIO CARPI  
Data: 14/05/2025 11:57:34-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MÁRCIO CARPI

CPF/MF: 155.088.998-20

(observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

**REF.: Dispensa de Licitação n°. 004/2025**

Eu **Michel Macahiba Domingues**, portador do R.G. n°. 43.543.480-9 e do CPF/MF. n°. 337.627.278-64, e **Márcio Carpi**, portador do [REDACTED] e do CPF/MF n°. 155.088.998-20 representantes da **COMPANHIA DE INFORMÁTICA DE JUNDIAÍ – CIJUN**, CNPJ n°. 62.237.644/0001-79

Comprometemo-nos a:

I - Não divulgar a terceiros qualquer informação recebida durante a visita presencial que, por razões de segurança, não se encontram divulgadas no Termo de Referência;

II - Me responsabilizar quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a visita técnica, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar.

III - Não divulgar sem autorização por escrito da DAE S/A, quaisquer informações a que tenha acesso em virtude da visita, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.


IV - Não permitir a terceiros o conhecimento ou manuseio de qualquer documentação que contenha informações obtidas durante a visita;

V - Responder pelo cumprimento das obrigações mencionadas acima, e dar conhecimento do caráter confidencial e sigiloso das informações aos demais envolvidos que tiverem acesso a informações e/ou dados disponibilizados;

Declaro que li e compreendi os termos acima estabelecidos e estou ciente de que, no caso de descumprimento de qualquer das normas de confidencialidade e compromisso acima descritas, responderei, nas esferas cíveis e criminais, por danos causados à DAE S/A Água e Esgoto.


Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

Jundiaí, 12 de maio de 2025.

Documento assinado digitalmente  
 **MICHEL MACAHIBA DOMINGUES**  
Data: 15/05/2025 16:44:12-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MICHEL MACAHIBA DOMINGUES

CPF/MF: 337.627.278-64

Documento assinado digitalmente  
 **MÁRCIO CARPI**  
Data: 14/05/2025 11:59:34-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

MÁRCIO CARPI

CPF/MF: 155.088.998-20

(observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)

**ANEXO III - MATRIZ DE RISCOS - PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS**

Os principais riscos envolvidos na prestação dos serviços estão indicados nas tabelas abaixo e devem ser considerados e avaliados pela CONTRATADA para um perfeito desenvolvimento das atividades.

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

DESCRIÇÃO DO RISCO				P	I	NR (PxI)	AÇÃO PREVENTIVA		AÇÃO DE CONTINGÊNCIA	
PERFIL	CAUSA	EVENTO	CONSEQUÊNCIA				AÇÃO	RESPONSÁVEL	AÇÃO	RESPONSÁVEL
Econômico	Indisponibilidade Orçamentária	Não haver recursos suficientes para a contratação.	A impossibilidade da contratação. A DAE poderá ficar sem equipe responsável pelo TI.	Baixa	Alto	8	Alinhar a contratação com a aprovação do orçamento para o devido fim.	CONTRATANTE	Remanejar recurso de outro Plano de Ação ou Ação Contínua.	CONTRATANTE
Produção	Atraso na conclusão da contratação	A finalização do processo de licitação ocorrerá após o encerramento do atual contrato.	A DAE poderá ficar sem equipe responsável pelo TI.	Média	Alto	12	As áreas envolvidas deverão estar atentas ao cumprimento das tarefas dentro do prazo previsto para a conclusão da contratação.	CONTRATANTE	Não há.	
Político / Regulatório / Conformidade	Desacordo com as especificações da contratação	A empresa contratada não cumprir as especificações do contrato, em todo ou em partes.	A DAE poderá ser prejudicada na execução dos serviços.	Baixa	Médio	6	Acompanhar a execução dos serviços e equipe contratada	CONTRATANTE / CONTRATADA	Exigir da Contratada o atendimento dos serviços e condições contratuais.	CONTRATANTE
Produção	Contratada solicita rescisão contratual	A empresa contratada solicitar o encerramento do contrato antes do final da vigência.	A DAE poderá ficar sem equipe responsável pelo TI.	Baixa	Baixo	4	Adequar contrato de forma a evitar que este tipo de problema aconteça	CONTRATANTE / CONTRATADA	Realizar nova contratação.	CONTRATANTE

DIAGRAMA DO CÁLCULO DE RISCO						
		IMPACTO				
		MUITO BAIXO (1)	BAIXO (2)	MÉDIO (3)	ALTO (4)	MUITO ALTO (5)
PROBABILIDADE	MUITO ALTA (5)	5	10	15	20	25
	ALTA (4)	4	8	12	16	20
	MÉDIA (3)	3	6	9	12	15
	BAIXA (2)	2	4	6	8	10
	MUITO BAIXA (1)	1	2	3	4	5

## ANEXO IV - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) compreendendo serviços de Service Desk (Central de Serviços), gestão de requisitos de sistemas, e suporte da infraestrutura.

### 2. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

2.1. Esta contratação visa aprimorar a qualidade dos serviços de atendimento de TIC, por meio da efetividade no atendimento aos incidentes e requisições reportados, da medição e controle dos atendimentos, através de indicadores de desempenho e relatórios de acompanhamento.

2.2. Implementar boas práticas previstas na ITIL v3 ou superior, nas áreas operacionais para aperfeiçoar a governança de TIC na DAE JUNDIAÍ, através de empresas que já possuem experiência e expertise na sua aplicação, propiciando a internalização dessas práticas com uma redução significativa na curva de aprendizagem.

2.3. Benefício esperados:

2.3.1. Garantir a disponibilidade dos serviços;

2.3.2. Aumento da eficiência no uso dos recursos de suporte técnico;

2.3.3. Aprimoramento do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TI;

2.3.4. Garantir a satisfação dos usuários de TI, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;

2.3.5. Garantir o acesso e a comunicação com os usuários dos serviços de TI, pelo estabelecimento de um ponto único de contato;

2.3.6. Incremento da celeridade e da qualidade do atendimento das solicitações dos usuários;

2.3.7. Garantir a gestão de informações para a tomada de decisões relativas aos serviços de suporte aos usuários de TI;

2.3.8. Minimizar no negócio o impacto dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TI e prevenir incidentes recorrentes desses mesmos erros;

2.3.9. Aumento da produtividade da organização;

2.3.10. Aprimoramento do processo de atendimento em decorrência da aferição dos indicadores de desempenho;

2.3.11. Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições de TI.

2.3.12. Implantação do processo de gestão de ativos.

### **3. DESCRIÇÕES.**

3.1. São considerados equipamentos de TI: microcomputadores, switches (comutadores), access points, roteadores wireless, monitores, scanners, estabilizadores, nobreaks, impressoras, câmeras IP, webcams, smartphones institucionais, projetores de multimídia, leitores smartcards, tokens, leitores de código de barras, mouses, teclados, caixas de som e demais acessórios de TI.

3.2. São usuários de TI: todos os membros, servidores, terceirizados, estagiários, jurisdicionados e toda a sociedade que utilizam os recursos e/ou sistemas de TI da DAE JUNDIAÍ.

3.3. A contratação inclui o fornecimento de recursos humanos especializados, pela CONTRATADA, assim como de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: equipamentos, processos de trabalho, boas práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos no Termo de Referência.

3.3.1. Características mínimas dos computadores fornecidos pela licitante contratada aos recursos humanos que prestarão os serviços objeto desta contratação:

3.3.1.1.2 (dois) monitores com Tela de LED, com área visível mínima de 23” na diagonal, formato widescreen;

3.3.1.2. 16 GB (dezesseis gigabytes) de memória RAM;

3.3.1.3. Disco sólido (SSD) NVMe com capacidade bruta (sem utilização de compactadores de disco) de armazenamento de no mínimo 480 GB.

3.3.1.4. Padrão Small Form Factor (SFF);

3.3.1.5. Processador:

3.3.1.5.1 01 (um) processador, arquitetura x86 de 32-bit/64-bit;

3.3.1.5.2 Processador com 6(seis) núcleos físicos e 12 (doze) threads;

3.3.1.5.3 Possuir pontuação mínima de 20.000 (vinte mil) no índice PassMark (<https://www.cpubenchmark.net/>);

3.3.1.5.4 O processador deverá estar em linha de produção, que deverá ficar em vigor por pelo menos 90 (noventa) dias após a publicação do edital. Processadores descontinuados não serão aceitos.

3.4. As atividades relacionadas ao atendimento e suporte técnico deverão ser realizadas de segunda à sexta-feira no horário das 8h às 19h.

3.5. A prestação dos serviços não deve gerar quaisquer vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e a DAE JUNDIAÍ, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

#### 4. ITENS

Item	Descrição	Un. Med.	Qtd.	Unidade
1	Gestão de requisitos do Sistema Comercial/CRM/Billing	Serviço	12	Meses
2	Gestão de requisitos do Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)	Serviço	12	Meses
3	Serviço de atendimento ao usuário (1º e 2º níveis)	Serviço	12	Meses
4	Serviço de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível)	Serviço	12	Meses
5	Gestão de requisitos a Sistemas Diversos	Serviço	12	Meses
6	Responsável Técnico do Serviço	Serviço	12	Meses

#### 5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

##### 5.1. Item 1 - Gestão de requisitos do Sistema Comercial/CRM/Billing

5.1.1. Este item abrange a prestação de Serviços e trabalhos técnicos de suporte ao usuário no uso do software de CRM/Billing para empresa de saneamento e interface com o fornecedor do mesmo, incluindo atendimento e suporte aos usuários no uso de sistema comercial, definição de mudanças, contemplando a validação das informações fornecidas pelo sistema, mapeamento de processos - BPMN, levantamento de requisitos, atualização de documentação, análise e definição das mudanças e adequações necessárias, solicitações de evolução no sistema, teste de validação dos requisitos especificados com o software para os novos sistemas e para as evoluções dos sistemas legados,

desenvolvimento de relatórios, painéis e consultas; migração, implantação e integração de sistemas; interação com os fornecedores dos softwares, validação dos dados oriundos de migração e integração com demais sistemas.

5.1.2. O serviço será responsável pelo atendimento ao usuário de TIC, a serem realizados na sede da DAE JUNDIAÍ.

5.1.3. O serviço também deverá realizar o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos pela Web etc.) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicação sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

5.1.4. O serviço, de acordo com a natureza e tipo de incidente/requisição, inclui o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na abertura do chamado.

5.1.5. Ao fim do contrato, a base de conhecimento, juntamente aos scripts desenvolvidos, o catálogo de serviços e os roteiros técnicos deverão estar atualizadas no Sistema de Gestão de Chamados.

5.1.6. Todos os atendimentos e detalhes deles deverão ser registrados no sistema de gestão de chamados da DAE JUNDIAÍ.

5.1.7. O serviço inclui o acompanhamento dos chamados encaminhados para terceiros, de responsabilidade destes, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos.

5.1.8. O serviço efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes e requisições.

5.1.9. Principais atividades a serem executadas (a lista a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados):

- a. Prestação de Serviços de Suporte aos usuários no uso de Sistema Comercial/CRM/Billing para empresa de saneamento;
- b. Levantamento das necessidades dos usuários e procedimentos internos;
- c. Pesquisa de soluções para atendimento das necessidades dos usuários;
- d. Elaboração da documentação dos sistemas seguindo os padrões definidos pela DAE JUNDIAÍ;
- e. Testes de validação dos sistemas;
- f. Desenvolvimento de comandos SQL para acesso a base de dados dos sistemas;

- g. Análise e preparação de informações para migração de dados durante a troca de sistemas;
- h. Atendimento ao usuário no sistema implantado ou que venham a ser implantado durante a vigência do contrato;
- i. Orientação aos usuários quanto ao uso dos sistemas e das regras de negócio;
- j. Especificação de alterações no sistema em função de necessidades dos usuários;
- k. Gestão das demandas encaminhadas aos fornecedores dos sistemas;
- l. Geração de relatórios e consultas baseado no banco de dados do sistema;
- m. Validação das informações fornecidas pelo sistema, a especificação de alterações e adequações, solicitações de evolução no sistema, validação de dados oriundos de migrações e integração com demais sistemas;
- n. Especificação e validação de integração de sistemas;
- o. Especificação, desenvolvimento e implantação de projetos de Business Intelligence;
- p. Homologação dos sistemas com os seus usuários;
- q. Implantação dos sistemas;
- r. Manutenção da documentação dos sistemas, modelo de dados e dos schemas no banco de dados;
- s. Utilização da metodologia de Desenvolvimento de projetos da DAE JUNDIAÍ;
- t. Utilizar as ferramentas de homologadas pela DAE JUNDIAÍ para realizar os trabalhos;
- u. Treinamento dos usuários nos sistemas utilizados;
- v. Controle do andamento dos projetos sob sua atuação;
- w. Desenvolvimento de rotinas (VBScript) em Access para auxílio aos usuários;
- x. Desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a ferramenta Microsoft Excel em conjunto com Power Pivot da Microsoft;
- y. Codificação de programas ou rotinas (functions, procedures e triggers), relatórios e queries de extração de dados no banco de dados Oracle;
- z. Levantamento e gerenciamento de requisitos;
- aa. Elicitar, organizar, definir, gerenciar escopo de novos requisitos e mudanças de requisitos do sistema;

- bb. Modelagem lógica de dados e documentação do modelo físico;
- cc. Identificar regras de negócio, mapear e documentar os processos de negócio utilizando BPMN;
- dd. Elaboração de plano de testes;
- ee. Acompanhamento e gestão do projeto.

5.1.10. Perfil Profissional requerido:

- a. Habilidade e experiência no atendimento aos usuários;
- b. Habilidade para ministrar treinamento dos usuários na utilização do sistema implantado ou que venha a ser implantados na DAE JUNDIAÍ, durante a vigência do contrato;
- c. Habilidade para fazer levantamento de requisitos;
- d. Habilidade na utilização da ferramenta Enterprise Architect;
- e. Habilidade em mapeamento de processos – BPMN;
- f. Habilidade de modelagem e análise dimensional com a ferramenta Power BI;
- g. Habilidade na migração, implantação e integração dos sistemas;
- h. Habilidade de desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a linguagem PL/SQL do banco de dados Oracle;
- i. Conhecimento de processos de negócio comercial, atendimento, serviços, cobrança, faturamento, financeiro e contábil de empresas de saneamento ou Utilities para implementação e integração dos sistemas;
- j. Habilidade de desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a ferramenta Microsoft Excel em conjunto com Power Pivot da Microsoft.

**5.2. Item 2 - Gestão de requisitos do Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)**

5.2.1. Este item abrange a prestação de serviço e trabalhos técnicos de suporte ao usuário no uso software de ERP de empresa de saneamento e interface com o fornecedor do mesmo, incluindo atendimento e suporte aos usuários no uso do ERP; definição de mudanças, contemplando a validação das informações fornecidas pelo sistema, mapeamento de processos – BPMN, levantamento de requisitos, atualização de documentação, análise e definição das mudanças necessárias; solicitações de evolução no sistema; teste de validação dos requisitos especificados com o software para os novos sistemas e para as

evoluções dos sistemas legados; desenvolvimento de relatórios, painéis e consultas; migração, implantação e integração de sistemas; suporte em ambiente Oracle; interação com os fornecedores dos softwares; validação dos dados oriundos de migração e integração com demais sistemas.

5.2.2.O serviço será responsável pelo atendimento ao usuário de TIC, a serem realizados nas instalações da DAE JUNDIAÍ,

5.2.3.O serviço também deverá realizar o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos pela Web etc.) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicação sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

5.2.4.O serviço, de acordo com a natureza e tipo de incidente/requisição, inclui o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na abertura do chamado.

5.2.5.Ao fim do contrato, a base de conhecimento, juntamente aos scripts desenvolvidos, o catálogo de serviços e os roteiros técnicos deverão estar atualizadas no sistema de gestão de chamados.

5.2.6.Todos os atendimentos e detalhes deles deverão ser registrados no sistema de gestão de chamados da DAE JUNDIAÍ.

5.2.7.O serviço inclui o acompanhamento dos chamados encaminhados para terceiros, de responsabilidade destes, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos.

5.2.8.O serviço efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes e requisições.

5.2.9.Principais atividades a serem executadas (a lista a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados):

- a. Prestar suporte técnico para os demais componentes da área de TIC da equipe na criação de índices, views, triggers e stored procedures para os bancos de dados;
- b. Atendimento das demandas dos usuários de sistemas em ambiente Oracle;
- c. Codificação de programas ou rotinas (functions, procedures e triggers), relatórios e queries de extração de dados no banco de dados Oracle;
- d. Controle do andamento dos projetos sob sua atuação;
- e. Testes de validação dos sistemas;

- f. Homologação dos sistemas com os seus usuários;
- g. Implantação dos sistemas;
- h. Manutenção da documentação dos sistemas, modelo de dados e dos schemas no banco de dados;
- i. Utilização da metodologia de Desenvolvimento de projetos da DAE JUNDIAÍ;
- j. Levantamento das necessidades dos usuários e procedimentos internos;
- k. Pesquisa de soluções para atendimento das necessidades dos usuários;
- l. Elaboração da documentação dos sistemas seguindo os padrões definidos pela DAE JUNDIAÍ;
- m. Análise e preparação de informações para migração de dados durante a troca de sistemas;
- n. Utilizar as ferramentas homologadas pela DAE JUNDIAÍ para realizar os trabalhos;
- o. Prestação de Serviço de Suporte aos usuários no uso de Sistema ERP para empresa de saneamento;
- p. Validação das informações fornecidas pelo sistema, a especificação de alterações e adequações, solicitações de evolução no sistema, validação de dados oriundos de migrações e integração com demais sistemas;
- q. Desenvolvimento de rotinas (VBScript) em MS Access para auxílio aos usuários;
- r. Gestão de Demandas encaminhadas aos fornecedores dos sistemas;
- s. Desenvolvimento de comandos SQL para acesso à base de dados dos sistemas;
- t. Atendimento ao usuário nos sistemas implantados ou que venham a ser implantados durante a vigência do contrato;
- u. Orientação aos usuários quanto ao uso do sistema e das regras de negócio;
- v. Especificação de alterações no sistema em função de necessidades dos usuários;
- w. Geração de relatórios e consultas baseado no banco de dados do sistema;
- x. Especificação e validação de integração de sistemas;
- y. Treinamento dos usuários nos sistemas utilizados;
- z. Desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a ferramenta Microsoft Excel em conjunto com Power Pivot da Microsoft;

- aa. Especificação, desenvolvimento e implantação de projetos de Business Intelligence;
- bb. Levantamento e gerenciamento de requisitos;
- cc. Elicitar, organizar, definir, gerenciar escopo de novos requisitos e mudanças de requisitos do sistema;
- dd. Modelagem lógica de dados e documentação do modelo físico;
- ee. Identificar regras de negócio, mapear e documentar os processos de negócio utilizando BPMN;
- ff. Elaboração de plano de testes;
- gg. Acompanhamento e gestão do projeto;

5.2.10. Os serviços relacionados ao ambiente Oracle compreendem:

- a. Gerenciar banco de dados, utilizando as ferramentas Oracle Enterprise Manager e/ou ferramentas proprietárias similares;
- b. Resolver tempestivamente situações de lock, de baixo desempenho, de excessivo consumo de recursos da máquina e de falta de espaço em disco para trabalho e armazenamento de dados e logs;
- c. Otimizar consultas ou procedimentos de atualização de banco de dados, de modo a melhorar seu desempenho e minimizar o consumo de recursos computacionais;
- d. Abrir chamados referente ao ambiente do banco de dados junto ao serviço de suporte da Oracle ou de terceiro indicado pela DAE JUNDIAÍ, quando houver, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas e comunicar à DAE JUNDIAÍ eventuais problemas na execução do serviço de suporte;
- e. Apoiar a definição e a manutenção de instalações padrões de programas clientes dos produtos Oracle;
- f. Informar à DAE JUNDIAÍ, para fins de atualização do seu sistema de Service Desk, as providências adotadas em relação aos chamados sob sua responsabilidade;
- g. Elaborar, em conjunto com técnicos da DAE JUNDIAÍ, planos de implantação, de migração e de teste dos ambientes;
- h. Analisar e propor ajustes nas permissões de acesso de usuários aos objetos de banco de dados, aos sistemas de arquivos, ao registro e aos demais componentes da solução, com vistas a torná-los menos suscetível a ataques;

- i. Avaliar Taxas de crescimento e provisão de recursos.

5.2.11. Perfil Profissional requerido:

- a. Habilidade e experiência no atendimento aos usuários;
- b. Habilidade para ministrar treinamento dos usuários na utilização do sistema implantado ou que venha a ser implantados durante a vigência do contrato;
- c. Habilidade para fazer levantamento de requisitos;
- d. Habilidade na utilização da ferramenta Enterprise Architect;
- e. Habilidade em mapeamento de processos – BPMN;
- f. Habilidade na migração, implantação e integração dos sistemas;
- g. Conhecimento em sistema ERP para a área de saneamento ou Utilities;
- h. Habilidade de desenvolvimento de rotinas ou consultas (functions, triggers e procedures) e relatórios utilizando a linguagem PL/SQL do banco de dados Oracle;
- i. Habilidade de desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a ferramenta Microsoft Excel em conjunto com Power Pivot da Microsoft;
- j. Habilidade na manutenção, desenvolvimento e suporte no ambiente do banco de dados Oracle;
- k. Conhecimento de processos de negócio fiscal, compras, estoque, financeiro e contábil de empresas de saneamento ou Utilities para implementação e integração dos sistemas.

**5.3. Item 3 – Serviço de atendimento ao usuário (1º e 2º níveis)**

5.3.1. Este item abrange a modalidade de atendimento de usuários computacionais, através de comunicação via telefone, e-mail, interface para abertura de chamados pelo Sistema de Gestão de Chamados, dentre outras, e objetiva a solução de requisições e incidentes relacionados ao uso dos recursos computacionais por parte dos usuários e deve estar preparado tanto para o atendimento receptivo quanto ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicação sobre mudanças, complementação de informações entre outros serviços).

5.3.2. Para a intervenção nas estações de trabalho, o serviço contará com recursos de controle remoto, mediante autenticação, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial.

- 5.3.3. Também é responsabilidade do Serviço de atendimento ao usuário (1º e 2º níveis) o registro e escalonamento dos chamados que necessitem de atendimento em outro nível de suporte.
- 5.3.4. O serviço efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes e requisições.
- 5.3.5. Todos os atendimentos e detalhes deles deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Chamados.
- 5.3.6. O serviço, de acordo com a natureza e tipo do incidente/requisição, inclui o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na abertura do chamado.
- 5.3.7. A instalação de software nas máquinas dos usuários somente será realizada com o fornecimento da licença correspondente pela DAE JUNDIAÍ, observadas as restrições de segurança pertinentes e com atualização do controle relativo às licenças de softwares proprietários.
- 5.3.8. O serviço inclui o acompanhamento dos chamados relacionados aos sistemas computacionais ou equipamentos encaminhados para manutenção de terceiros, de responsabilidade destes, não cabendo a ele penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos do responsável.
- 5.3.9. Principais atividades a serem executados (a lista a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos do Técnico de Suporte a serem executados):
- a. Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
  - b. Orientações e sugestões quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
  - c. Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de informática;
  - d. Esclarecimento de dúvidas e orientação aos usuários quanto à obtenção de acesso aos recursos de TIC – cadastramento de usuários, obtenção de senhas, reset de senhas, desbloqueio de senhas, permissão de acesso, entre outros;
  - e. Recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento dos demais componentes da equipe de TIC;

- f. Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- g. Retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- h. Registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos e equipamentos;
- i. Registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados;
- j. Esclarecimentos e informações ao responsável pelos serviços de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível) e quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- k. Controle das solicitações encaminhadas e controle de prazos de atendimento;
- l. Resoluções de incidentes/requisições de TIC;
- m. Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema;
- n. Manutenção de computadores e equipamentos de TIC;
- o. Realizar atendimento aos usuários;
- p. Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers;
- q. Realizar instalação e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TIC;
- r. Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TIC;
- s. Mapear e orientar a utilização de pastas corporativas;
- t. Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TIC;
- u. Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais;
- v. Realizar a criação e geração de imagens padrão de sistemas operacionais;
- w. Acompanhar empresas terceirizadas na manutenção de equipamentos de TIC;
- x. Auxiliar na definição da especificação de equipamentos a serem adquiridos;

- y. Realizar reparos em equipamentos de informática da DAE JUNDIAÍ que estejam fora do prazo de garantia, utilizando ferramental da CONTRATADA e os insumos fornecidos por ela;
- z. Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis e realizar os procedimentos necessários para resolução;
- aa. Realizar criação e revisão de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão na base de conhecimento.
- bb. Realizar configurações e orientações sobre a utilização de ferramentas de correio eletrônico da DAE JUNDIAÍ, nos microcomputadores e notebooks.
- cc. Instalação, ativação, identificação, certificação de novos pontos de rede. Não inclui o lançamento e passagem de cabeamento;
- dd. Informar ao responsável pelo serviço de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível) sobre a instalação ou retirada de computadores;
- ee. Realizar manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo:
- ff. Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados pela DAE JUNDIAÍ;
- gg. Verificar se os aplicativos padrões estão instalados;
- hh. Reportar à DAE JUNDIAÍ qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;
- ii. Instalar e manter atualizada a ferramenta antivírus e as recomendadas pelo fabricante do equipamento e Windows update;
- jj. Adicionar estações de trabalho ao domínio da rede da DAE JUNDIAÍ.

5.3.10. Perfil Profissional requerido:

- a. Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;
- b. Conhecimento avançado em manutenção e configuração de ambientes Windows;
- c. Conhecimento de rede em nível avançado;
- d. Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- e. Conhecimento em redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes wireless;

- f. Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- g. Conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- h. Conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TIC em geral;
- i. Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet;
- j. Conhecimento de manutenção de hardware;
- k. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- l. Domínio de técnicas de telessuporte receptivo e ativo;
- m. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada;
- n. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- o. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.
- p. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- q. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

#### **5.4. Item 4 – Serviço de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível)**

5.4.1. Este item abrange a administração, sustentação, manutenção, suporte, melhorias, implementações e atualizações dos ativos e da rede corporativa (cabeadada e sem fio), de soluções de virtualização, de segurança da informação, armazenamento de dados, sistemas operacionais, aplicações, banco de dados, correio eletrônico e mensageria, de monitoração e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC.

5.4.2. O serviço envolve a solução de incidentes/requisições que não são elegíveis ao Serviço de Atendimento ao Usuário (1º e 2º níveis), seja por insuficiência de recursos técnicos, conhecimento ou duração do atendimento. Sendo assim, também envolverá atividades de atendimento ao usuário, através de comunicação via telefone, e-mail, interface para abertura de chamados pela Web, dentre outras.

- 5.4.3. Para a intervenção nas estações de trabalho, o serviço contará com recursos de controle remoto, mediante autenticação, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial.
- 5.4.4. O serviço, de acordo com a natureza e tipo do incidente/requisição, inclui o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na abertura do chamado.
- 5.4.5. O Serviço deverá operar proativamente administrando servidores, banco de dados, sistema de armazenamento, correio eletrônico e mensageria, sistemas e segurança da informação para que o ambiente permaneça estável e seguro.
- 5.4.6. Ao fim do contrato, a base de conhecimento, juntamente aos scripts desenvolvidos, o catálogo de serviços e os roteiros técnicos deverão estar atualizados no Sistema de Gestão de Chamados.
- 5.4.7. Todos os atendimentos e detalhes deles deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Chamados da DAE JUNDIAÍ.
- 5.4.8. O serviço inclui o acompanhamento dos chamados relacionados a sistemas computacionais ou equipamentos encaminhados para manutenção de terceiros, de responsabilidade destes, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos do responsável.
- 5.4.9. O serviço também deverá realizar o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos pela Web etc.) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicação sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).
- 5.4.10. O serviço efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes e requisições.
- 5.4.11. Todos os atendimentos e detalhes deles deverão ser registrados no Sistema de Gestão de Chamados da DAE JUNDIAÍ.
- 5.4.12. O serviço de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível), de acordo com a natureza e tipo do incidente/requisição, inclui o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na abertura do chamado.
- 5.4.13. A instalação de software nas máquinas dos usuários somente será realizada com o fornecimento da licença correspondente pela DAE JUNDIAÍ, observadas as restrições de segurança pertinentes e com atualização do controle relativo às licenças de softwares proprietários.

5.4.14. Principais atividades a serem executadas (a lista a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados):

- a. Documentar todas as atividades desenvolvidas no ambiente da DAE JUNDIAÍ;
- b. Gerar e ajustar todas as documentações técnicas e processos de trabalho (Roteiros Técnicos) de todos os níveis de atendimento, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- c. Elaborar relatórios sobre o ambiente e ativos de TI, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- d. Elaborar relatórios sobre o ambiente de infraestrutura, incluindo relatório de incidente, de desempenho e de atividades, quando necessário;
- e. Enviar relatório com eventos de monitoração remota;
- f. Criar e executar consultas personalizadas quando solicitado;
- g. Analisar parâmetros de desempenho, disponibilidade e indicadores de capacidade de ambiente computacional;
- h. Administrar ambientes de banco de dados, sistemas operacionais, ativos de rede, segurança, correio eletrônico e mensageria, colaboração, armazenamento, backup e virtualização;
- i. Analisar proativamente a infraestrutura do ambiente tecnológico;
- j. Corrigir erros detectados que não puderam ser resolvidos pelo Serviço de atendimento ao usuário (1º e 2º níveis) I;
- k. Atender os chamados de sustentação da infraestrutura;
- l. Elaborar plano de trabalho para atividades demandadas por solicitação de serviço;
- m. Instalar, desinstalar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar softwares de alta complexidade;
- n. Monitorar e garantir a disponibilidade acordada para os servidores e serviços de rede lógica;
- o. Monitorar e analisar links de Internet;
- p. Monitorar disponibilidade dos serviços críticos;
- q. Instalar e desinstalar ativos de redes nos datacenters e nas dependências da DAE JUNDIAÍ;

- r. Instalar, configurar e gerenciar a soluções de virtualização;
- s. Instalar e configurar novos servidores e appliances, físicos e virtuais;
- t. Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;
- u. Executar procedimentos de migração, aplicação de atualizações, patches ou modificações de configuração nos sistemas operacionais, softwares, sistemas, firmware etc.;
- v. Administrar a capacidade dos servidores físicos e virtuais;
- w. Realizar manutenção preventiva dos servidores físicos e virtuais;
- x. Criar e manter grupos, políticas de grupos e administrar perfis de acesso;
- y. Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos serviços;
- z. Elaborar e revisar, tecnicamente, documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- aa. Criar ou atualizar os templates para a criação dos servidores virtuais;
- bb. Acompanhar e realizar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto à área responsável ou fornecedor;
- cc. Prospectar novas tecnologias para o aperfeiçoamento das soluções existentes;
- dd. Analisar novas soluções propostas pelo cliente, emitindo nota técnica;
- ee. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas;
- ff. Implementar, configurar e gerenciar soluções de segurança, como firewall e proxy de rede;
- gg. Identificar, relatar e aplicar atualizações e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional;
- hh. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- ii. Gerenciar softwares, firmwares e equipamentos de segurança, backup, virtualização, rede, storage, banco de dados e sistemas operacionais e web, correio eletrônico e mensageria, servidores de aplicação, fornecidos pelo cliente;
- jj. Elaborar relatório de vulnerabilidade das aplicações e sistemas corporativos;

- kk. Executar requisições de mudanças autorizadas pela área demandante, conforme procedimento;
- ll. Criar ou revisar documentação técnica (procedimentos e manuais) das atividades realizadas;
- mm. Revisar as configurações dos servidores;
- nn. Realizar atividades relacionadas às rotinas de backup tais como, monitoramento, disponibilização, controle, transferência, armazenamento, liberação e restore de mídias, dados e servidores;
- oo. Aplicar patches ou mudança de versão em servidores e clientes;
- pp. Implantar soluções para monitoramento de serviços e servidores;
- qq. Monitorar ininterruptamente servidores e serviços através de ferramentas adequadas;
- rr. Apoiar as atividades das demais áreas em assuntos relacionados à infraestrutura e sustentação.
- ss. Testar comunicações e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade;
- tt. Atuar no gerenciamento da plataforma Windows Server e Linux e na administração de domínio de rede;
- uu. Implantar e gerenciar os serviços do Windows;
- vv. Atuar na operação de servidores de aplicação Internet Information Services – IIS;
- ww. Atuar na operação de servidores de aplicação Apache e JBoss;
- xx. Auxiliar no desenvolvimento, na aplicação e fiscalização das políticas, normas, padrões e procedimentos de segurança institucional e backup;
- yy. Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional.
- zz. Configurar switches ethernet e pontos de acesso de redes sem fio;
- aaa. Realizar a gestão, configuração e suporte à infraestrutura de servidores Windows e serviços correlatos.
- bbb. Realizar a gestão de ambiente do Data Center.

- ccc. Viabilizar a transmissão de reuniões e eventos através de soluções de vídeo streaming e videoconferência;
- ddd. Analisar desempenho do ambiente de infraestrutura;
- eee. Instalar, desinstalar, montar, configurar e remanejar os equipamentos do datacenter;
- fff. Criar escopos no DHCP e zonas no DNS;
- ggg. Criar e manter certificados para sites e aplicações web;
- hhh. Inventariar softwares e hardwares da infraestrutura tecnológica;
- iii. Gerenciar e sincronizar as configurações dos servidores físicos e virtuais;
- jjj. Realizar suporte a plataformas de sistemas legados;
- kkk. Realizar reparos em servidores, ativos de rede e equipamentos do datacenter;
- lll. Conferir, executar e criar scripts para o suporte e infraestrutura tecnológica e service desk;
- mmm. Efetuar a manutenção de soluções de contingência nos ambientes tecnológicos de infraestrutura;
- nnn. Implementar replicação, balanceamento de carga, pool de conexões e point-in-time recovery;
- ooo. Realizar análise de viabilidade e propor soluções para demandas ou problemas;
- ppp. Automatizar envio de relatórios, comandos de manutenção e processos repetitivos;
- qqq. Gerenciar vencimentos de contratos de serviços e equipamentos que compõem a infraestrutura de TI;
- rrr. Realizar criação e revisão de documentação técnica dos procedimentos relacionados para inclusão na base de conhecimento.
- sss. Apoiar a especificação e homologação de novas tecnologias e soluções em hardware e software;
- ttt. Orientar usuários, fornecer informações de problemas diagnóstico, sua documentação e solução;
- uuu. Criar e manter soluções que permitam aumentar a eficiência dos trabalhos desenvolvidos pelos colaboradores e consequente melhoria dos serviços prestados.

5.4.15. As atribuições para execução dos serviços deste item compreendem:

- a. Responsabilidade pelo gerenciamento e manutenção de redes local e remota, inclusive wifi, vpn, SAN e NAS, realizando a instalação e configuração de ativos de rede. Pesquisar as soluções de tecnologia existentes no mercado, prestar suporte à área de desenvolvimento de aplicações de último nível para as equipes de apoio aos usuários, realizar a configuração e manutenção da segurança de rede, fazer instalação e ampliação da rede local, acompanhar o processo de compra do material necessário para manutenção da rede local;
- b. Administração do ambiente de backup / restore. Administração geral do ambiente de backup, tratativas críticas em execução de jobs falhos ou completos com falhas. Montagem de jobs para armazenamento das informações do cliente. Backup em disco ou fita, conhecimento em Vmware, geração máquinas snapshot para gravação em fita;
- c. Realizar a Gestão, administração, monitoramento, configuração e suporte de:
  - i. Ambiente de storage.
  - ii. Serviços de correio eletrônico e mensageria corporativa.
  - iii. Infraestrutura de servidores Linux, Windows Server e serviços correlatos.
  - iv. Links de internet.
- d. Realizar a gestão, configuração e suporte à infraestrutura e aos serviços em ambientes virtualizados.
- e. Ambiente de Data Center, inclusive sistema de refrigeração, monitoramento e combate e detecção de incêndios.
- f. Softwares e Serviços relacionados à segurança, tais como, Firewall e Antivírus.
- g. Análise dos riscos corporativos relacionados à informação gerenciada por sistemas e infraestrutura de TIC e tomar medidas para proteger esta informação em critérios de confidencialidade, integridade e disponibilidade. Detecção de ameaças e vulnerabilidades em serviços de TIC que comprometam a informação corporativa. Identificar e definir os objetivos de proteção à informação. Definição de políticas de segurança da informação etc.
- h. Implementação de novos serviços e equipamentos relacionados à infraestrutura de TIC.
- i. Conhecimento avançado em manutenção e configuração de ambientes Windows;

5.4.16. Perfil Profissional requerido:

- j. Habilidade no atendimento dos usuários;
- k. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada;
- l. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- m. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- n. Ser comprometido com a missão e diretrizes dos trabalhos a serem realizados.
- o. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- p. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento.
- q. Capacidade de planejamento e organização das tarefas de forma a atingir os objetivos propostos.
- r. Habilidade de trabalhar em equipe;
- s. Capacidade de se organizar de forma a cumprir metas e prazos estabelecidos.

**5.5. Item 5 – Gestão de requisitos a Sistemas Diversos**

5.5.1. Este item abrange a prestação de serviços e trabalhos técnicos de suporte/sustentação aos sistemas em uso ou que venham a ser utilizados pela DAE JUNDIAÍ, incluindo atendimento e suporte aos usuários no uso dos sistemas, definição de mudanças, contemplando a validação das informações fornecidas pelo sistema, mapeamento de processos - BPMN, levantamento de requisitos, atualização de documentação, análise e definição das mudanças e adequações necessárias, solicitações de evolução, testes, especificação de requisitos para aquisição de novos sistemas e para as evoluções dos sistemas legados, desenvolvimento de relatórios, painéis e consultas, inclusive bases históricas; migração, implantação e integração de sistemas; interação com os fornecedores dos softwares, validação dos dados oriundos de migração e integração com demais sistemas.

5.5.2. Realizará o atendimento ao usuário de TIC.

5.5.3. Será responsável pelas atividades de atendimento ao usuário, através de comunicação via telefone, e-mail, interface para abertura de chamados pela Web, dentre outras.

- 5.5.4.O Serviço de Sustentação a Sistemas inclui o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos na abertura do chamado.
- 5.5.5.Ao fim do contrato, a base de conhecimento, juntamente aos scripts desenvolvidos, o catálogo de serviços e os roteiros técnicos deverão estar atualizadas no Sistema de Gestão de Chamados.
- 5.5.6.Todos os atendimentos e detalhes deles deverão ser registrados no sistema de gestão de chamados da DAE JUNDIAÍ.
- 5.5.7.O serviço inclui o acompanhamento dos chamados encaminhados para terceiros, de responsabilidade destes, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos.
- 5.5.8.O serviço deverá estar preparado para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails, chamados abertos pela Web etc.) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).
- 5.5.9.O serviço efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes e requisições.
- 5.5.10. Principais atividades a serem executados (a lista a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos a serem executados):
- a. Prestação de Serviços de Suporte aos usuários dos sistemas em uso na DAE JUNDIAÍ;
  - b. Levantamento das necessidades dos usuários e procedimentos internos;
  - c. Pesquisa de soluções para atendimento das necessidades dos usuários;
  - d. Elaboração da documentação dos sistemas seguindo os padrões definidos pela DAE JUNDIAÍ;
  - e. Testes de validação dos sistemas;
  - f. Desenvolvimento de comandos SQL para acesso a base de dados dos sistemas;
  - g. Análise e preparação de informações para migração de dados durante a troca de sistemas;
  - h. Atendimento ao usuário nos sistemas implantados ou que venham a ser implantados durante a vigência do contrato;
  - i. Orientação aos usuários quanto ao uso dos sistemas e das regras de negócio;

- j. Especificação de alterações no sistema em função de necessidades dos usuários;
- k. Gestão das demandas encaminhadas aos fornecedores dos sistemas;
- l. Geração de relatórios e consultas baseado no banco de dados do sistema;
- m. Validação das informações fornecidas pelo sistema, a especificação de alterações e adequações, solicitações de evolução no sistema, validação de dados oriundos de migrações e integração com demais sistemas;
- n. Especificação e validação de integração de sistemas;
- o. Especificação, desenvolvimento e implantação de projetos de Business Intelligence;
- p. Homologação dos sistemas com os seus usuários;
- q. Implantação dos sistemas;
- r. Manutenção da documentação dos sistemas, modelo de dados e dos schemas no banco de dados;
- s. Utilização da metodologia de desenvolvimento de projetos da DAE JUNDIAÍ;
- t. Utilizar as ferramentas de homologadas pela DAE JUNDIAÍ para realizar os trabalhos;
- u. Treinamento dos usuários nos sistemas utilizados;
- v. Controle do andamento dos projetos sob sua atuação;
- w. Desenvolvimento de rotinas (VBScript) em Access para auxílio aos usuários;
- x. Desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a ferramenta Microsoft Excel em conjunto com Power Pivot da Microsoft;
- y. Codificação de programas ou rotinas (functions, procedures e triggers), relatórios e queries de extração de dados no banco de dados Oracle;
- z. Levantamento e gerenciamento de requisitos;
- aa. Elicitar, organizar, definir, gerenciar escopo de novos requisitos e mudanças de requisitos do sistema;
- bb. Modelagem lógica de dados e documentação do modelo físico;
- cc. Identificar regras de negócio, mapear e documentar os processos de negócio utilizando BPMN;
- dd. Elaboração de plano de testes;
- ee. Testes de validação dos requisitos especificados;

- ff. Acompanhamento de projetos;
- gg. Identificação das Funções de Dados - rastreabilidade do relacionamento das tabelas com os casos de uso, protótipos e requisitos indicando quais tabelas estão envolvidas em quais consultas, entradas ou saídas.

5.5.11. Perfil Profissional requerido:

- a. Habilidade e experiência no atendimento aos usuários de sistemas computacionais;
- b. Habilidade para ministrar treinamento dos usuários na utilização de sistemas computacionais implantados ou que venha a ser implantados durante a vigência do contrato;
- c. Habilidade para fazer levantamento de requisitos;
- d. Habilidade na utilização da ferramenta Enterprise Architect;
- e. Habilidade em mapeamento de processos – BPMN;
- f. Habilidade de modelagem e análise dimensional com a ferramenta Power BI;
- g. Habilidade na migração, implantação e integração dos sistemas;
- h. Habilidade de desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a linguagem PL/SQL do banco de dados Oracle;
- i. Habilidade de desenvolvimento de consultas e relatórios utilizando a ferramenta Microsoft Excel em conjunto com Power Pivot da Microsoft;
- j. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários de sistemas computacionais;
- k. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como falada;
- l. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- m. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- n. Ser comprometido com a missão e diretrizes dos trabalhos a serem realizados;
- o. Capacidade de planejamento e organização das tarefas de forma a atingir os objetivos propostos;
- p. Apresentar facilidade para trabalho em equipe;
- q. Capacidade de se organizar de forma a cumprir metas e prazos estabelecidos.

## 5.6. Item 6 – Responsável Técnico do Serviço

Este item abrange a prestação de serviços de responsabilidade sobre os demais prestadores de serviço e por garantir o bom funcionamento do ambiente de Tecnologia da Informação da DAE JUNDIAÍ, de forma a garantir a segurança computacional e disponibilidade dos serviços.

As atividades do Responsável Técnico do Serviços, dentre outras que possam vir a ser solicitadas, são as seguintes:

- 5.6.1. Gerenciar a execução dos serviços e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- 5.6.2. Acompanhar, analisar, definir metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços sejam cumpridos;
- 5.6.3. Propor e obter acordo e serviço em relação às interfaces da Central de Serviços de TI com os demais processos de gestão de serviços de TI e com as demais unidades administrativas da DAE JUNDIAÍ;
- 5.6.4. Monitorar e avaliar os atendimentos prestados conforme métricas e programa de gestão de qualidade de atendimentos da DAE JUNDIAÍ;
- 5.6.5. Propor a adoção de novos procedimentos de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados de acordo com a evolução das melhores práticas de mercado;
- 5.6.6. Prover aos fiscais do contrato relatórios gerenciais definidos pela DAE JUNDIAÍ para a comprovação dos serviços realizados;
- 5.6.7. Gerenciar a alocação de profissionais, procedendo às substituições que se fizerem necessárias;
- 5.6.8. Providenciar pronta resposta formal a todas as solicitações de esclarecimentos feitas pelo gestor ou fiscais do contrato, dentro de sua área de atuação;
- 5.6.9. Participar de reuniões sempre que sua presença se fizer necessária;
- 5.6.10. Auditar os chamados abertos pela equipe, buscando a perfeição no atendimento prestado;
- 5.6.11. Garantir que as equipes sigam os procedimentos de forma padronizada;
- 5.6.12. realizar outras atividades correlatas.

- 5.6.13. Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando prioridades, balanceamento entre analistas e prazos estabelecidos;
- 5.6.14. garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de Gerenciamento de chamados;
- 5.6.15. Identificar os pontos a desenvolver nos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando ao processo de melhoria contínua do serviço;
- 5.6.16. Participar de apresentações programadas pela DAE JUNDIAÍ sobre mudanças efetuadas ou programadas em serviços ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- 5.6.17. Participar de reuniões com a DAE JUNDIAÍ sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;
- 5.6.18. Efetuar, usando a ferramenta de gerenciamento de serviços fornecida pela DAE JUNDIAÍ, levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse ao Tribunal
- 5.6.19. Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo, quando necessário, mudanças nos processos internos;
- 5.6.20. Garantir boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos profissionais sob sua coordenação;
- 5.6.21. Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação, fraseologia, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço;
- 5.6.22. Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela DAE JUNDIAÍ para cada serviço;
- 5.6.23. Buscar a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade;
- 5.6.24. Identificar e reportar à DAE JUNDIAÍ a necessidade de adequação da infraestrutura física necessária para a prestação dos serviços;
- 5.6.25. Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;
- 5.6.26. Realizar, sempre que necessário, contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de suas solicitações;
- 5.6.27. Zelar pela qualidade e pela integridade dos registros dos chamados;

- 5.6.28. orientar a atuação dos técnicos e analistas em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;
- 5.6.29. documentar e comunicar, formalmente, aos fiscais do contrato, sobre qualquer ocorrência de descumprimento de prazos por outros setores da DAE JUNDIAÍ na resolução de incidentes ou problemas;
- 5.6.30. Garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados;
- 5.6.31. Identificar falhas, necessidades e oportunidades de melhoria, compreendendo entrevistas com clientes e profissionais de suporte, pesquisas de satisfação, análise de tendências, erros conhecidos, problemas recorrentes e causa raiz;
- 5.6.32. Garantir que as informações de atendimento sejam registradas de forma clara, simples e objetiva na ferramenta de Gerenciamento de chamados;
- 5.6.33. gerenciar as equipes, redistribuir demandas e empreender esforços para garantir que os indicadores de nível de serviço sejam cumpridos;
- 5.6.34. Gerenciar pendências relativas aos atendimentos;
- 5.6.35. identificar falhas nos processos desenvolvidos por sua equipe e reportar ao Gerente da Central de Serviços;
- 5.6.36. Orientar a atuação da equipe em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer, inclusive de forma presencial;
- 5.6.37. participar de apresentações programadas pela DAE JUNDIAÍ sobre mudanças efetuadas ou programadas em serviços ou processos atendidos pelos serviços e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;
- 5.6.38. Garantir boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação;
- 5.6.39. Garantir adequação de postura profissional, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço.
- 5.6.40. Desenvolver as especificações técnicas dos serviços e produtos relacionados ao ambiente computacional e que serão contratados ou adquiridos pela DAE JUNDIAÍ;
- 5.6.41. Gerenciar os contratos relacionados ao ambiente computacional da DAE JUNDIAÍ;
- 5.6.42. Gerenciar a especificação, manutenção, atualização e o bom funcionamento de todos os Sistemas, Infraestrutura e Services Desk que fornecem os serviços de tecnologia da informação para a DAE JUNDIAÍ.

- 5.6.43. Gerenciar os contratos de terceirizados, o planejamento de compras técnicas estabelecendo o relacionamento com fornecedores especializados, cuidar dos treinamentos internos específicos e buscar soluções de melhoria atualizadas.
- 5.6.44. Gerenciar as relações com as demais seções da empresa.
- 5.6.45. Elaborar políticas, normas e procedimentos relativos à TI.
- 5.6.46. Gerenciar o desenvolvimento de novos projetos, alocando os recursos humanos necessários, definindo estágios, atividades, tarefas, prazos e custos.
- 5.6.47. Gerenciar projetos, alocando os recursos humanos necessários, definindo as etapas, atividades, tarefas e prazos.
- 5.6.48. Garantir a aplicação de políticas e práticas de segurança das informações em ambiente de processamento, transmissão e acesso a dados.
- 5.6.49. Gerenciar, configurar e orientar a instalação de links de comunicação de dados;
- 5.6.50. Garantir a segurança do ambiente de TI contra ameaças internas e externas;
- 5.6.51. Promover levantamentos das rotinas operacionais da empresa e estabelecer o desenvolvimento de soluções que visam maximizá-las;
- 5.6.52. Controlar o estoque de suprimentos de informática da empresa;
- 5.6.53. Desenvolver estudos que visem otimizar recursos ligados a TI;
- 5.6.54. Propor melhorias em processos administrativos que envolvam recursos de TI;
- 5.6.55. Zelar, de forma geral, pelo ambiente de TI da empresa utilizando ferramentas de monitoramento e prevenção de ataques/pragas eletrônicas;
- 5.6.56. Gerenciar os contratos de recursos e serviços estritamente ligados a TI e que visam garantir a continuidade dos negócios da empresa;
- 5.6.57. Garantir a disponibilidade dos recursos e serviços de TI instalados no Datacenter da empresa.
- 5.6.58. Perfil Profissional requerido:
- r. Habilidade e experiência no gerenciamento de equipes e ambiente de TI corporativos;
  - s. Entender infraestrutura, redes, segurança da informação, desenvolvimento de software, gestão de projetos e novas tecnologias.

- t. Capacidade de alinhar a TI com os objetivos de negócios.
- u. Experiência com metodologias como Agile, Scrum ou PMBOK para liderar equipes em entregas eficientes.
- v. Estar atualizado sobre tendências e trazer inovações que melhorem processos e resultados.
- w. Saber lidar com emergências, como ciberataques ou falhas críticas no sistema, com calma e eficiência.
- x. Habilidade em identificar, avaliar e mitigar riscos associados à TI e aos dados.
- y. Relacionar-se bem com fornecedores, parceiros de tecnologia e equipes internas.
- z. Experiência na migração, implantação e integração dos sistemas;
- aa. Capacidade de planejamento e organização das tarefas de forma a atingir os objetivos propostos;
- bb. Apresentar facilidade para trabalho em equipe;
- cc. Capacidade de se organizar de forma a cumprir metas e prazos estabelecidos.

## **6. DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

O detalhamento do Ambiente Tecnológico, encontra-se descrito no ANEXO B – CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE TECNOLÓGICO, deste TERMO DE REFERÊNCIA.

## **7. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA-PROFISSIONAL**

7.1. Diante da complexidade dos serviços, quantidade de chamados e especialidade e quantidade dos sistemas, a contratada deverá possuir em seu quadro, os profissionais na quantidade especificada abaixo para cada um dos seguintes perfis, os quais deverão executar os serviços quando solicitados pela DAE JUNDIAÍ:

### **7.1.1.Item 1 - Gestão de requisitos do Sistema Comercial/CRM/Billing**

- a. Quantidade mínima de profissionais para execução do serviço de forma presencial:  
**1 (um).**

- b. Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na prestação de serviço de sustentação de sistema Comercial/CRM/Billing de empresas de saneamento ou Utilities.
- c. Formação/Capacitação:
  - Curso Superior completo em Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Processamento de Dados ou demais cursos de graduação que tenham como objetivo a formação de profissionais especializados em Desenvolvimento de Sistemas de Informática.

#### 7.1.2. Item 2 - Gestão de requisitos do Sistema Enterprise Resource Planning (ERP)

- a. Quantidade mínima de profissionais para execução do serviço de forma presencial: **1 (um)**.
- b. Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na prestação de serviço de sustentação de sistemas ERP em empresas de saneamento ou Utilities.
- c. Formação/Capacitação
  - Curso Superior completo em Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Processamento de Dados ou demais cursos de graduação que tenham como objetivo a formação de profissionais especializados em Desenvolvimento de Sistemas de Informática.
- d. Deverá comprovar possuir o certificado abaixo:
  - Certificação de formação DBA Oracle 11g em instituições educacionais que seguem o programa Oracle WDP (Workforce Development Program).

#### 7.1.3. Item 3 - Serviço de atendimento ao usuário (1º e 2º níveis)

- a. Quantidade mínima de profissionais para execução do serviço de forma presencial: **2 (dois)**.
- b. Experiência mínima de 3 (três) anos na função e conhecimento avançado nas demais áreas de conhecimento abrangidas pelas atividades descritas neste documento.

- c. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc.
- d. Experiência de pelo menos 3 (três) anos em telessuporte.
- e. Experiência mínima de 3 (três) anos em atividade de configuração software básico e aplicativos de automação de escritório
- f. Formação/Capacitação:
  - Curso Nível Médio (segundo grau) completo com formação na área de tecnologia da informação.
- g. Deverá comprovar possuir pelo menos 1 (um) dos certificados abaixo:
  - MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator (MCSA), com especialização em Windows 10;
  - MCDST –Microsoft Certified Desktop Support Technician;

#### **7.1.4.Item 4 – Serviço de suporte à infraestrutura de TIC (3º nível)**

- a. Quantidade mínima de profissionais para execução do serviço de forma remota: **1 (um)**.
- b. Experiência mínima de 3 (três) anos na função e conhecimento avançado nas demais áreas de conhecimento abrangidas pelas atividades descritas neste documento.
- c. Experiência mínima comprovada de pelo menos 3 (três) anos em virtualização com VMware (vCenter e vSphere) e Storage.
- d. Experiência mínima comprovada de pelo menos 3 (três) anos em sistemas operacionais Linux e Windows Server.
- e. Formação/Capacitação:
  - Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação.

#### **7.1.5.Item 5 – Gestão de requisitos a Sistemas Diversos**

- a. Quantidade mínima de profissionais: **2 (dois)**.
- b. Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos na prestação de serviço de sustentação de sistemas computacionais.
- c. Formação/Capacitação

- Curso Superior completo em Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Engenharia de Software, Processamento de Dados ou demais cursos de graduação que tenham como objetivo a formação de profissionais especializados em Desenvolvimento de Sistemas de Informática.

7.1.6.A vencedora deverá apresentar declaração, firmada por seu representante legal, indicando:

- a. Ter ciência dos requisitos de qualificação técnico-profissional exigidos para os profissionais que executarão os serviços.
- b. Que tomou conhecimento de todas as condições, especificações e prazos para a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência, inclusive no que tange ao seu quadro de pessoal, bem como de que dispõe dos requisitos necessários à correta execução dos serviços.
- c. Que, caso necessário e durante toda a execução do contrato, substituirá qualquer profissional por outro de mesma ou superior qualificação caso necessário.

#### 7.1.7. Item 6 – Gestor Técnico do Serviço

- a. Quantidade mínima de profissionais para execução do serviço de forma híbrida (presencial e remota): **1 (um)**.
- b. 3 (três) anos em ITIL v3 Foundation ou superior ou;
- c. 3 (três) anos em atividades de gestão de serviços, ou;
- d. Certificado IT Service Management based on ISO/IEC 20000 ou equivalente (ITIL Foundation v3 ou superior).
- e. Formação/Capacitação:
  - Curso Superior completo na área de Tecnologia da Informação.

## 8. DAS CONDIÇÕES PARA A CONTRATAÇÃO

### 8.1. DOS DOCUMENTOS CONDICIONANTES PARA INICIAR OS SERVIÇOS

- 8.1.1.A Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar ao gestor, comprovação por meio de CTPS ou de contrato social, ou como profissional autônomo

ou prestador de serviço, que em seu quadro permanente comprovados por respectivos contratos, possui 01 (um) ou mais profissionais com os seguintes certificados:

8.1.1.1.01 (um) profissional com certificação ITIL v3 Foundations ou superior; OU

8.1.1.2.01 (um) profissional com certificação COBIT Foundation.

## **9. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

9.1. Serão obrigações e responsabilidades da (s) contratada (s) além de outras previstas neste Termo de Referência e no futuro contrato:

- a. Manter sigilo e não divulgar informações, dados pessoais e/ou pessoais sensíveis a que vier (em) ter acesso em decorrência de sua contratação;
- b. Garantir o cumprimento dos prazos previstos neste Termo de Referência;
- c. Todas as despesas de impostos, fretes, seguros, e outros custos que recaiam sobre os serviços objeto do presente Termo;
- d. Não transferir a terceiros, por qualquer meio ou forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações decorrentes da contratação com a DAE JUNDIAÍ, ressalvada a hipótese de subcontratação expressamente autorizada neste Termo de Referência;
- e. Manter durante toda vigência da contratação com a DAE JUNDIAÍ, em compatibilidade com as obrigações dela decorrentes, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na futura licitação e neste Termo;
- f. Indicar a relação dos profissionais que farão parte da equipe de especialistas envolvidos na prestação do serviço;
- g. Designar profissionais com as qualificações necessárias para trabalhar com as metodologias e ferramentas previstas neste documento, com qualificações comprovadas pela experiência em projetos do mesmo tipo.
- h. A CONTRATADA deverá recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade os profissionais conforme objeto da contratação, necessários à perfeita execução dos serviços, que tenham as qualificações técnicas constantes neste Termo, cabendo-lhes efetuar os pagamentos de salários e arcar com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer solidariedade por parte do DAE JUNDIAÍ.

- i. A CONTRATADA responsabiliza-se, em caráter irrevogável e irretratável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham a ser intentadas por seus empregados, prepostos, colaboradores ou subcontratados, contra a DAE JUNDIAÍ, destacados pela CONTRATADA para a execução do objeto deste contrato, a qualquer tempo, seja a que título for, respondendo integralmente pelo pagamento de eventuais condenações, indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, podendo ser denunciada em qualquer ação que for proposta para indenizar seus autores, aplicando-se ao presente contrato o disposto no artigo 125, inciso II, do Código de Processo Civil Brasileiro de 2015.
- j. Acordam as partes que, na hipótese da DAE JUNDIAÍ ser compelida a apresentar-se em juízo, mesmo que injustamente e/ou a pagar judicialmente ou extrajudicialmente quaisquer verbas trabalhistas, previdenciárias, acidentárias, indenizatórias, entre outras, relativas aos empregados da CONTRATADA e/ou às relações que esta estabelecer com terceiros, a CONTRATADA deverá, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da notificação correspondente, reembolsar a DAE JUNDIAÍ de todos os valores que esta houver desembolsado, nos termos da presente cláusula, acrescidos de multa desde logo fixada em 20% (vinte por cento) sobre toda e qualquer importância paga pela DAE JUNDIAÍ, corrigida monetariamente pelo IGPM-FGV (Índice Geral de Preços de Mercado da Fundação Getúlio Vargas) ou, em sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento até a efetiva devolução, sendo facultado à DAE JUNDIAÍ compensar com quaisquer valores devidos à CONTRATADA em decorrência do contrato.
- k. Efetuar o pagamento dos seguros, tributos, impostos e de toda e qualquer despesa referente aos serviços contratados e dos documentos a eles relativos, se necessários.
- l. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente as guias de recolhimentos dos profissionais envolvidos nas atividades do contrato.
- m. Substituir o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados em até 05 (cinco) dias úteis, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares ou ao código de ética da DAE JUNDIAÍ;
- n. Cumprir os prazos estabelecidos nos cronogramas aprovados, de comum acordo, oriundo dos serviços relacionados neste Termo de Referência.
- o. Atender a todas as especificações e requisitos entregues pela DAE JUNDIAÍ.

- p. Aceitar que a DAE JUNDIAÍ possa rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as normas estabelecidas neste Termo de Referência e/ou nos instrumentos que o integram.
- q. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela DAE JUNDIAÍ quanto à execução dos serviços contratados.
- r. Atender a todas as observações, reclamações e exigências efetuadas, no sentido do cumprimento deste Termo de Referência e da melhoria dos serviços executados.
- s. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura a ocasionar a DAE JUNDIAÍ, seus clientes, ou a terceiros, durante a execução dos serviços.
- t. Aceitar que os programas de computador e sua documentação, de propriedade da DAE JUNDIAÍ, estão protegidos pela LEI FEDERAL nº 9.609 de 19.02.1998 e por tratados internacionais. Nenhuma parte desses programas de computador e sua documentação poderão ser divulgadas, reproduzidas, ou transmitidas, sem autorização prévia da DAE JUNDIAÍ, sejam quais forem os meios empregados: eletrônicos, mecânicos, fotográficos, gravação ou quaisquer outros.
- u. Restituir à DAE JUNDIAÍ no final do contrato, os produtos de propriedade da DAE JUNDIAÍ que estejam em seu poder.
- v. Não se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da DAE JUNDIAÍ.
- w. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à DAE JUNDIAÍ e a terceiros por seus profissionais na execução do contrato;
- x. A CONTRATADA obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” todos os produtos e subprodutos relativos aos serviços contratados.
- y. Não usar as informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto deste Termo de Referência.
- z. Nomear um preposto responsável pela contratação, para atendimento e entendimentos junto a DAE JUNDIAÍ:
  - (I) O preposto deverá ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado aos serviços contratados;

- (II) O preposto, não poderá executar efetivamente nenhuma das atividades contempladas nos itens do contrato, cabendo somente atuação nas atividades de gestão da equipe e relacionamento com a CONTRATADA;
  - (III) O preposto deverá prestar apoio aos componentes da equipe da CONTRATADA;
  - (IV) O preposto deverá realizar visitas de acompanhamento, no mínimo, mensalmente, ou a pedido da DAE JUNDIAÍ visando garantir o fiel cumprimento do objeto contratado;
  - (V) O preposto deverá estar permanentemente à disposição para contato da DAE JUNDIAÍ, ou equipe técnica, nos dias úteis, no horário comercial para orientar em dúvidas relacionadas ao projeto;
- aa. Solicitar autorização prévia da DAE JUNDIAÍ antes de utilizar recursos de softwares que necessitem de aquisição de licença de uso;
  - bb. Utilizar recursos de terceiros somente quando devidamente autorizados ou licenciados pelo detentor dos direitos;
  - cc. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pela DAE JUNDIAÍ, cabendo à DAE JUNDIAÍ tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas, cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na DAE JUNDIAÍ;
  - dd. Promover o repasse de conhecimento aos novos profissionais da CONTRATADA, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, evitando o prejuízo à continuidade e qualidade dos serviços;
  - ee. Repassar todo o conhecimento adquirido ou produzido na execução dos serviços para os técnicos da DAE JUNDIAÍ;
  - ff. Assegurar a transferência de conhecimentos adquiridos ou produzidos, relativamente a serviços em andamento, para outra CONTRATADA da DAE JUNDIAÍ, nos termos que venham a ser por estes definidos, no caso em que a DAE JUNDIAÍ determine a passagem de serviços em andamento, a fim de garantir a continuidade dos serviços;
  - gg. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a DAE JUNDIAÍ, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal/regulamentar, por outro de mesma qualificação ou superior;

- hh. Capacitar às suas expensas, sempre que necessário, os profissionais envolvidos na execução dos serviços
- ii. Prestar as informações e esclarecimentos solicitados, em no máximo 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação feita pelo gestor do contrato da DAE JUNDIAÍ;
- jj. Apresentar à DAE JUNDIAÍ, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados para atuar na execução dos serviços;
- kk. Assumir a responsabilidade por todos os encargos fiscais, previdenciários e obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-los na época própria, inclusive horas extras e adicionais noturnos de profissionais, auxílio alimentação, auxílio transporte e transporte local, sendo que sua inadimplência, com relação a tais encargos, não transfere à DAE JUNDIAÍ o ônus pelo seu pagamento, não podendo onerar a presente avença;
- ll. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da DAE JUNDIAÍ;
- mm. Reportar à DAE JUNDIAÍ quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observados no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos profissionais contratados, de servidores públicos ou de terceiros;
- nn. Manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares e normas da DAE JUNDIAÍ, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
- oo. Manter os seus profissionais convenientemente trajados e identificados por crachás, onde esteja claramente indicado estarem a serviço da DAE JUNDIAÍ;
- pp. Assegurar que os profissionais alocados aos serviços desta contratação tenham dedicação exclusiva durante o desenvolvimento das atividades sob sua responsabilidade;
- qq. Apresentar, após a assinatura do contrato e caso aplicável, comprovante de Inscrição Municipal no Município sede da Contratante, para fins de cumprimento da Lei Complementar Federal nº 116/2003 e Lei Complementar Municipal nº 460/2008 (Código Tributário do Município de Jundiaí), para fins de recolhimento/retenção do Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN);

9.2. A contratada responderá por todos os danos, inclusive materiais, lucros cessantes e danos a terceiros diretamente relacionados ao fornecimento do objeto deste Termo, devendo ressarcir a DAE JUNDIAÍ.

9.3. A contratada que vier a cometer qualquer ato lesivo à DAE JUNDIAÍ, assim definido pela Lei Federal nº12.846/2013 (Lei Anticorrupção), especialmente no art. 5º, inciso IV da mencionada Lei, estará sujeita às penalidades nela previstas, observando-se o Decreto do Município de Jundiaí nº 26.641/2016, responsabilizando-se administrativamente e judicialmente nos termos da Lei e Regulamento.

## **10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA DAE JUNDIAÍ**

10.1. Serão obrigações e responsabilidade da DAE JUNDIAÍ, além de outras previstas neste Termo e futuro contrato:

- a. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela (s) contratada (s);
- b. Exercer o acompanhamento e a fiscalização do contrato a ser celebrado com a (s) contratada (s), por funcionário (s) especialmente designado (s) com gestor (es) e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para eventuais providências cabíveis;
- c. Notificar, por escrito, à (s) contratada (s) sobre quaisquer irregularidades encontradas no cumprimento da contratação;
- d. Pagar a (s) contratada (s) os valores devidos à execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidas neste Termo e futuro contrato;
- e. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura emitida pela (s) contratada (s); e
- f. Designar, formalmente, gestor (es) para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato a ser firmado com a (s) contratada (s).
- g. Acompanhar e fiscalizar a qualidade dos serviços realizados;
- h. Quando o serviço for realizado nas dependências da DAE JUNDIAÍ, disponibilizar o acesso, espaço físico e infraestrutura técnica para que o (s) serviço (s) possa (m) ser realizado (s) pela CONTRATADA, resguardadas as normas de sigilo e segurança impostas pela DAE JUNDIAÍ;
- i. Acompanhar, fiscalizar e validar, todas as etapas da prestação dos serviços correlatos à sua respectiva área de atuação através dos gestores definidos pela Diretoria Técnica;

- j. Fiscalizar e cobrar o cumprimento dos prazos estabelecidos em todas as atividades nas quais os recursos da CONTRATADA estiverem envolvidos;
- k. Fornece as especificações técnicas dos sistemas e serviços a serem executados pela CONTRATADA.

## **11. DO PRAZO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 11.1. O início da execução de cada um dos itens que compõem o objeto desta contratação ocorrerá sob demanda.
- 11.2. A DAE JUNDIAÍ, para início da execução dos serviços, fará solicitação por meio de documento físico ou eletrônico, a ser definido, identificando o serviço a ser executado.
- 11.3. A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços, com o alocamento do(s) profissional(ais) necessários para tanto, em até 15 (quinze) dias úteis após a solicitação formal da DAE JUNDIAÍ, sendo que todos os profissionais alocados deverão cumprir as exigências contidas neste termo de referência.
  - 11.3.1. A comprovação da experiência, exigida no item 5.2.1 e seus subitens, deverá ser feita através de currículo, contendo a formação do profissional, bem como mediante a apresentação de certidões e/ou atestados em nome do profissional ou em nome de pessoa jurídica contendo listagem de profissionais envolvidos em serviço semelhante com a indicação do mesmo em seu corpo, o que deverá ser apresentado como condição para que o profissional inicie atividades junto à DAE JUNDIAÍ.
    - 11.3.1.1. A documentação deverá ser enviada em até dois úteis antes do prazo final para início da execução dos serviços.
    - 11.3.1.2. A comprovação do vínculo profissional pode se dar mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos serviços, neste caso, deverá ser apresentado o respectivo contrato de prestação de serviços.
  - 11.3.2. Caso o profissional alocado pela CONTRATADA não atenda as exigências contidas neste termo de referência, ela terá até 10 (dez) dias úteis para apresentar novo profissional, limitado a uma única vez. O não cumprimento configurará inexecução e poderá acarretar penalidade.

11.3.3 O profissional que consta na documentação apresentada deverá ser o mesmo que executará o serviço.

## **12. DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 12.1. Os profissionais da CONTRATADA, necessários para a execução dos serviços trabalharão de forma presencial ou híbrida e ficarão alocados nas instalações da DAE JUNDIAÍ em Jundiaí - SP.
- 12.2. Os serviços a serem realizados observarão o horário de expediente da DAE JUNDIAÍ, ou seja, das 07:30 horas. Às 18:00 horas. Excepcionalmente, poderá ser solicitada, previamente, a realização de atividades fora desse horário, tanto em dias úteis, quanto aos sábados, domingos e feriados, não sendo aceito nenhum acréscimo nos valores contratados para os serviços.
- 12.3. Para serviços que serão prestados de forma presencial, somente com autorização da DAE JUNDIAÍ poderão ser executados remotamente.
- 12.4. Será responsabilidade da CONTRATADA providenciar a infraestrutura de links de comunicação bem como recursos humanos e materiais necessários à prestação dos serviços remotamente.
- 12.5. Quando necessário ou solicitado pela DAE JUNDIAÍ os profissionais alocados para a execução dos serviços deverão ser substituídos em até 10 (dez) dias úteis, por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovados pela DAE JUNDIAÍ salvo acordo escrito da DAE JUNDIAÍ definindo datas específicas para o atendimento.
- 12.6. A CONTRATADA deverá apresentar documentos que comprovem que os profissionais disponibilizados para a DAE JUNDIAÍ atendem plenamente ao perfil, à formação e à capacitação, de acordo com as exigências contidas neste Termo de Referência.
- 12.7. Todos os serviços a serem executados pela empresa CONTRATADA serão previamente quantificados com seus respectivos prazos.
- 12.8. Em caso de falta de consenso nos prazos para execução dos projetos a CONTRATADA fica responsável por apresentar alternativas no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.
- 12.9. Supervisão e Controle dos Serviços
  - 12.9.1. A supervisão direta das atividades mencionadas neste Termo de Referência será de responsabilidade do gestor do contrato ao qual caberá:

- a. Registrar as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços, determinando junto à empresa CONTRATADA o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- b. Analisar todos os documentos exigidos para a devida aprovação da nota fiscal de serviços e fatura referente aos serviços realizados pela empresa CONTRATADA;
- c. Encaminhar à unidade responsável o(s) eventual(ais) recurso(s) da empresa CONTRATADA, acerca da aplicação de penalidades, com vistas à sua apreciação;
- d. Exigir o afastamento de qualquer profissional ou representante da empresa CONTRATADA que venha causar embaraço à fiscalização do contrato, ou em razão de procedimentos ou atitudes incompatíveis com o exercício de suas funções.

12.10. Os serviços desenvolvidos pela CONTRATADA deverão seguir os padrões técnicos definidos pela DAE JUNDIAÍ.

12.11. Os produtos resultantes dos serviços, decorrentes desta contratação, em nenhuma hipótese serão de propriedade da CONTRATADA, devendo ser fornecidos sem nenhum tipo de restrição de uso e ônus, a qualquer tempo, sendo vedada a sua utilização pela CONTRATADA, sem autorização expressa da DAE JUNDIAÍ.

### **13. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS**

13.1. A empresa CONTRATADA deverá corrigir qualquer vício ou defeito, independentemente do tipo de serviço, quer seja de desenvolvimento ou manutenção de sistemas, a qualquer tempo, em cada produto que não estiver de acordo com os requisitos estabelecidos pela DAE JUNDIAÍ.

### **14. MODELO DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

14.1. O gestor do contrato indicará o responsável pela fiscalização dos serviços, a quem incumbirá à prática de todos e quaisquer atos próprios ao exercício desse mister.

14.2. A Contratada tem a obrigação de atender a todas as exigências informadas no Termo de Referência emitido e sendo parte integrante do edital.

14.3. O não cumprimento do prazo sem a devida justificativa ou dos pré-requisitos de contratação, em qualquer hipótese, poderá acarretar a rescisão contratual e sanções impostas pela CONTRATANTE.

## **15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

15.1. O critério de julgamento da licitação é o menor preço.

## **16. PRAZO DE VIGÊNCIA**

16.1. O prazo do Contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, no interesse da Administração, até o limite legal;

16.2. A prorrogação contratual poderá ser realizada quando comprovadamente vantajosa para a Administração e deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo;

## **17. CRITÉRIO DE PAGAMENTO**

17.1. A primeira medição se dará com 30 dias de prestação de serviços, impreterivelmente, e assim subsequente a cada 30 dias.

17.2. O pagamento será realizado após a atestação das Notas Fiscais pelo Gestor indicado pela da CONTRATANTE. A CONTRATANTE atestará a Nota Fiscal emitida, e o pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em até 07 (sete) dias, contados a partir da data do recebimento da Nota Fiscal pela DAE S.A.

17.3. Quando da emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente, a CONTRATADA observará a legislação previdenciária/tributária em vigor, informando no referido documento, caso couber, o valor da mão de obra, materiais e/ou equipamentos aplicados, alíquota vigente de retenção junto a Seguridade Social, bem como demais tributos passíveis de retenção pela CONTRATANTE, base de cálculo e valor a ser retido pela DAE S.A.

17.4. A CONTRATADA deverá mencionar no corpo da Nota Fiscal o número da Ordem de Compra e número do contrato.

17.5. A CONTRATADA não estará autorizada a realizar serviços não previstos em planilha ou acréscimo aos já existentes sem autorização prévia, formal e expressa da DAE S.A.

17.6. Fica vedada qualquer pretensão de pagamento antecipado.

## **18. SIGILO**

18.1. Condições de Manutenção de Sigilo.

- 18.1.1. Quaisquer informações obtidas durante a execução das atividades devem ficar restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Termo de Referência.
- 18.1.2. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, ela deve ser tratada sob sigilo até que a DAE S.A autorize, formalmente, a tratá-la de forma diferente.
- 18.1.3. A DAE S.A e a Licitante Contratada devem formalizar compromisso para não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do objeto contratual.
- 18.1.4. É vedado efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da DAE S.A.
- 18.1.5. A Licitante Contratada deve comprometer-se a estar ciente e em conformidade com as normas de segurança da informação da DAE S.A, bem como à legislação pertinente.
- 18.1.6. Devem ser tomadas todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da DAE S.A, evitando e prevenindo a revelação a terceiros, sem a devida e prévia autorização formal da DAE S.A.
- 18.1.7. Tanto no âmbito administrativo, quanto técnico, a Licitante Contratada deve formalmente informar as medidas aplicadas para a manutenção da confidencialidade das informações obtidas durante a execução do objeto.
- 18.1.8. Estas medidas passarão por uma avaliação da área responsável pela informática da DAE S.A que determinará a sua eficácia, e poderá solicitar alterações ou complementações.
- 18.1.9. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.
- 18.1.10. A DAE S.A deverá ser comunicada, de imediato e de forma expressa, e antes de qualquer divulgação, os casos em que houver obrigação de revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de órgão competente.
- 18.1.11. As pessoas que, em nome da Licitante Contratada, terão acesso às informações sigilosas deverão ser previamente nominadas.

18.1.12. Quando do encerramento definitivo do CONTRATO, deverá ser entregue à DAE S.A todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a DAE S.A, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob controle da Licitante Contratada.

## ANEXO A – CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE TECNOLÓGICO

O ambiente contemplado no termo de referência abrange:

Parque de equipamentos em uso:

- Cerca de 400 computadores, entre desktops, notebooks, thin clients e mini pcs, que poderá crescer, aproximadamente, 10% ao longo dos próximos 3 anos e sofrerá renovação parcial.
- 62 impressoras entre multifuncionais e apenas impressoras, coloridas e monocromáticas.
- 5 equipamentos de videoconferência.
- Sistema Operacional Windows 10 e 11 x64;
- Aplicativo Padrão de Escritório: Microsoft Office;
- Aplicações para Navegação (Browsers) suportadas: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome.

Equipamentos de rede:

- Switches de distribuição: 26
- Racks: 21
- Access Points: 10
- Cabeamento vertical em fibra óptica e redundância em UTP CAT 6.
- Cabeamento horizontal UTP CAT 5e e CAT 6.
- Arquitetura Ethernet 100 BaseT, 1000BaseT;
- Protocolo TCP/IP;
- VPN;
- Rede wireless.

Infraestrutura Data Center:

- Switches Core (SAN e LAN): 7
- Unidades de Armazenamento: 2
- Nobreaks: 2
- Sistema de monitoramento: 1

- Sistema de detecção e combate a incêndios: 1
- Aparelhos de ar-condicionado: 2
- Servidores virtuais: 59
- Servidores físicos: 7
- Links de comunicação: 14
- Banco de dados: 25 instâncias

Sistemas de Informação:

São 26 sistemas computacionais em uso, sendo:

- Client Server: 4;
- Web: 19;
- SAAS: 4;
- Principais Sistemas:
  - o Sistema Comercial/CRM/Billing: Comercial Solution – Sonda IT
  - o Sistema Enterprise Resource Planning (ERP): Protheus - Totvs

Volumetria de Chamados

Mês	Nº de Chamados
Janeiro – 2024	353
Fevereiro – 2024	327
Março – 2024	258
Abril – 2024	374
Maió – 2024	256
Junho – 2024	317

Julho – 2024	311
Agosto – 2024	369
Setembro – 2024	362
Outubro – 2024	292
Novembro – 2024	247
Dezembro – 2024	210

- Média Mensal: 306
- Dos atendimentos, cerca de 83% são requisições e o restante, 17%, incidentes.
- Histórico dos tempos de solução dos chamados:
  - ✓ < 1 dia (61,91%)
  - ✓ 1 - 2 dias (17,7%)
  - ✓ 2 - 3 dias (5,5%)
  - ✓ 3 - 4 dias (4,8%)
  - ✓ 4 - 5 dias (3,9%)
  - ✓ 5 - 6 dias (3,5%)
  - ✓ 6 - 7 dias (2,6%)
  - ✓ Acima de 7 dias (3,95%)

## ANEXO V – DOCUMENTOS RELATIVOS À SEGURANÇA DO TRABALHO

**1.** A CONTRATADA deverá enviar ao **Gestor do Contrato** e após reunir toda a documentação, este deverá enviar à Seção de Segurança do Trabalho, antes do início da prestação dos serviços, as cópias dos documentos relacionados abaixo:

- a) Relação de empregados (RE) e respectivas funções;
- b) Ficha de registro dos funcionários, com foto, data de admissão e função deles, atualizada;
- c) CTPS do funcionário, com foto, data de admissão e função dele, atualizada;
- d) Recibo de entrega de Uniforme E EPI/EPC, individual c/ assinatura do funcionário, inclusive recibo de que o funcionário recebeu treinamento quanto ao uso correto de EPI/EPC (Nome do funcionário, CA do produto, data da entrega, validade, data da devolução);
- e) Apresentar Ordens de Serviço, conforme preceitua a NR 01, de cada funcionário, bem como a comprovação de seu treinamento;
- f) PGR, referente à atividade a ser desenvolvida pelos funcionários na contratada, conforme Portaria SEPRT nº 6.730, onde inclui-se no capítulo 1.5 da NR 01, o gerenciamento de riscos ocupacionais;
- g) PCMSO, conforme preceitua a NR 7;
- h) ASO (atestado de saúde ocupacional) dos funcionários, válidos.
- i) PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário) – término da prestação de serviço – antes do último pagamento;
- j) Em caso de acidente do trabalho, a Contratante deverá receber, obrigatoriamente, cópia da CAT (Comunicação de Acidente do Trabalho), registrado no INSS, em até 48 (quarenta e oito) horas do ocorrido. Acidente do Trabalho entende-se, também, o de Trajeto/Percurso.

**1.1.** A documentação deverá ser entregue ao Gestor do contrato, que reunirá toda a documentação e encaminhará de uma só vez à Seção de Segurança do Trabalho no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a data de assinatura do contrato, para conferência dos mesmos.

**1.2.** Havendo a necessidade de troca de empregado, o Gestor do contrato deverá comunicar e fornecer toda a documentação prevista neste documento. Devendo, ainda, aguardar a liberação da SST.

**1.3.** Aceita a documentação relativa aos funcionários, a SST emitirá um relatório de conformidade para o **GESTOR do contrato**, para liberação do início dos serviços contratados, ficando o Gestor do contrato como responsável pela fiscalização desses empregados no local da execução dos serviços.

2. A empresa deverá apresentar ainda, a seguinte documentação, juntamente com as medições mensais, para conferência do gestor e a liberação do pagamento:

- a) Cartão de ponto do funcionário, devidamente assinado;
- b) Recibo de compra do vale transporte, bem como da sua entrega aos funcionários;
- c) Recibo de compra da cesta básica, bem como da sua entrega aos funcionários;
- d) Folha de pagamento dos serviços (ou holerites);
- e) Rescisão Contratual, quando houver, a empresa deverá enviar cópia do termo e do comprovante de depósito, assim como a cópia do PPP (Perfil Profissiográfico Previdenciário);
- f) Documentação de contratação de novos funcionários, conforme entregue antes do início dos serviços (se houver);
- g) Cópia do holerite onde se comprove o pagamento de insalubridade ou periculosidade dos funcionários, conforme atividade desenvolvida, amparada em legislação vigente;
- h) Cópia GFIP/ SEFIP específica para serviço prestado a DAE S/A;
- i) Guia de Protocolo de conectividade Social;
- j) Certidão Negativa de Débito da Previdência Social;

**.X.X.X.**