



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro
Diretoria da Presidência

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – OBJETO

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE HOSPEDAGEM DO NOVO SITE DA CEDAE

2 – JUSTIFICATIVA

2.1 O armazenamento eletrônico de páginas – Websites da CEDAE – tem por objetivo oferecer à população informações e serviços e atender a exigências legais, através da internet.

2.2 Os serviços a serem contratados se enquadram na categoria de serviços comuns, de natureza contínua.

3- ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1 HOSPEDAGEM

Domínio: cedae.com.br

- Servidor Linux CentOS;
- Banco de Dados MYSQL gerenciado no modelo SaaS;
- Suporte técnico específico a Framework Django e linguagem de programação Python;
- Suporte a problemas técnicos do framework no ambiente de servidores.
- Suporte a configuração do Framework no ambiente do servidor
- Suporte a Site Seguro SSL;
- Suporte a linguagem de programação Python;
- Suporte a HTML, CSS e Javascript;
- Possuir Painel de Controle;
- Dashboard com acesso em tempo real ao desempenho do servidor e tráfego do site;
- Possuir estatística de visitação do site on-line;
- Disponibilizar acesso a FTP Ilimitado;
- Link de 100 Mbps mínimo.

3.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIDORES

- Servidor de hospedagem (Produção):

- o Servidor Linux CentOS;
- o No mínimo 2 Núcleos;
- o No mínimo 2 GB de Memória RAM;
- o No mínimo 100 GB de espaço em disco mínimo.

- Servidor de Banco de Dados (Produção):

- o Servidor Linux CentOS;
- o Banco de Dados MYSQL ou PostgreSQL também aceito no modelo SaaS;
- o No mínimo 2 Núcleos;
- o No mínimo 2 GB de Memória RAM;
- o No mínimo 100 GB.

- Servidor de homologação:

- o Servidor Linux CentOS;
- o No mínimo 2 Núcleos, podendo chegar a 4 Núcleos;
- o No mínimo 2 GB de Memória RAM;
- o No mínimo 200 GB de espaço em disco;
- o Banco de Dados MYSQL ou PostgreSQL também aceito no modelo SaaS;

3.3 TRÁFEGO/LINK

- O Tráfego de Dados mensal Ilimitado;
- Link: 100 Mbps mínimo.

3.4 INFRAESTRUTURA

- O servidor de banco de dados e de hospedagem devem estar interligados em barramento de no mínimo 1 Gbps de transferência de dados full duplex;
- Os servidores devem ser gerenciados por equipe própria e especializada, que deverá manter e monitorar o bom funcionamento dos serviços e dos sistemas operacionais, incluindo sua constante atualização por novas versões, patches e/ou releases, além de se responsabilizar pelas licenças dos softwares utilizados, se necessário, instalando e mantendo em funcionamento quaisquer novos softwares e serviços necessários ao funcionamento do servidor de banco de dados, servidor de homologação e servidor de produção. Toda atualização só poderá ser feita após consulta prévia e autorização da CONTRATANTE;
- A equipe deve Atualizar/Substituir os dados do servidor de homologação (banco de dados e site) com os dados dos servidores de produção quando sempre que for solicitado pela CONTRATANTE;
- Disponibilizar o acesso remoto aos servidores (homologação, produção e banco de dados) a partir da CONTRATANTE (Ex: FTP, Microsoft Terminal Service), sendo necessária implementação de regras mínimas de acesso como origem de conexão,

usuário autorizado, horário e portas de conexão, entre outras que se fizerem necessárias, que serão repassadas pela CONTRATANTE.

- Possuir DNS próprio;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar SLA (Service Level Agreement), de no mínimo de 99,9% para serviços computacionais, armazenamento de objetos, banco de dados relacional gerenciado e DNS. Recorrentes indisponibilidades abaixo de 98% em medições distintas, permitirá o rompimento de contrato unilateralmente pela CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente, o Relatório de Disponibilidade, onde apresente o índice de disponibilidade mensal de cada um dos serviços prestados no mês anterior.
- Caso o índice de disponibilidade de um serviço fique abaixo do valor apresentado na Tabela, a CONTRATADA deverá conceder desconto no faturamento relativo ao período de indisponibilidade do respectivo serviço.
- Os Servidores devem se encontrar em Data Center que deverá apresentar as seguintes características mínimas:
 - **Se houver a necessidade de armazenamento de dados em bancos de dados que não estejam situados em território nacional, esta transferência somente pode ser realizada nas hipóteses trazidas pelo artigo 33 da LGPD.**
 - Possuir redundância de acesso Internet. Possuir dois ou mais links independentes providos por operadoras diferentes;
 - Garantir banda mínima de conexão Internet para todos os serviços de 100Mbps;
 - Possuir redundância de fornecimento de energia elétrica. Possuir dois ou mais bancos de Nobreaks independentes, canais conectados a subestações distintas e pelo menos um gerador próprio para atendimento off-line de pelo menos 48 horas;
 - Possuir redundância de refrigeração de ambiente;
 - Possuir sistema de detecção e combate a incêndio;
 - Possuir controle de acesso 24x7 às dependências;
 - Possibilitar Visita Técnica, a critério da CONTRATANTE, para fins de homologação de ambiente, custeada pela CONTRATADA, para ao menos um responsável técnico da CONTRATANTE a ser indicado posteriormente.
 - Possuir no mínimo as Certificações ISO: 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade), 27001 (Sistemas de Gestão da Segurança da Informação), 27017 (Código de Prática para Controles de Segurança da Informação em Serviços em Nuvem).

- A CONTRATANTE deve viabilizar a possibilidade de visita técnica da CONTRATANTE na CONTRATADA, a critério da própria CONTRATANTE, para fins e homologação técnica do ambiente de hospedagem do provedor.

3.5 SEGURANÇA

- Realizar Backup Diário e possibilitar “Restore” de arquivos de pelo menos 720 horas (30 dias) anteriores à data da operação;
- Backup off site (backup em um local geograficamente separado do local dos sistemas de produção);
- Poderá haver solicitações de Backups extras, a critério da CONTRATADA, que poderão ser na forma de snapshot ou específica (banco de dados/dados do site), dependendo da solicitação da CONTRATANTE;
- Possuir sistema de Firewall para controle de acesso aos serviços disponíveis gerenciado por equipe própria e especializada;
- Possuir Sistema de IPS/IDS para prevenção e detecção de invasão e/ou negação de serviços gerenciado por equipe própria e especializada, prevenção a ataques DDoS;
- Divulgar relatório do Sistema IPS/IDS mensalmente, e relatórios específicos a qualquer tempo se os serviços e/ou servidores apresentarem queda de desempenho ou falha nos serviços devidos a ataque(s);
- Contratar, instalar e configurar certificado de segurança, HTTPS, para utilização no site.
- O ambiente da CONTRATANTE hospedado, deverá passar por Testes de Vulnerabilidade (Pentest) a cada 6 meses, a ser realizado por empresa independente e às custas da CONTRATADA. O relatório final deverá ser encaminhado à CONTRATANTE para análise prévia. Todos os riscos apurados serão repassados à CONTRATADA para o correto tratamento e mitigação em prazo de até 15 dias e posterior aprovação da CONTRATANTE. A CONTRATANTE também se reserva o direito de realizar tais testes, informando a CONTRATADA com pelo menos 2 dias de antecedência.

3.5.1 QUANTO AOS ASPECTOS DAS POLÍTICAS DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD

- A CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade dos dados e códigos hospedados, limitando o acesso às informações somente às entidades autorizadas pela CONTRATANTE através de contrato de confidencialidade.
- A CONTRATADA também deverá tomar ciência das Políticas de Segurança da Informação e de Proteção e Privacidade de Dados da CONTRATANTE, adotar medidas de governança aderentes a estas, e disponibilizar as suas políticas adotadas internamente.
- Comprovar estar adequada à LGPD, através de Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais, como: mapeamento de risco, identificação dos agentes de tratamento em cada etapa ou processo de tratamento de dados, políticas de segurança e proteção de dados, códigos de conduta/ética e comprovantes de treinamento de pessoal.

3.6 SUPORTE TÉCNICO

- Possuir Suporte Técnico especializado 24x7 á:
- Hardware;
- Software;
- Rede de Dados interna;
- Redes de Telecomunicações externa (links de extranet e internet)
- Segurança de Rede de Dados;

- Segurança de Infraestrutura Física;
- Atendimento On-line via Web e Telefone (chat, WhatsApp, call center, helpdesk, etc.).
- O Suporte só será realizado, assim como a divulgação de informações por parte da CONTRATADA, mediante prévia identificação do solicitante como um dos responsáveis da CONTRATANTE. Somente a CONTRATANTE estará autorizada a informar quais pessoas estarão autorizadas a utilizar este serviço;
- O suporte deverá ser capaz de identificar qualquer problema na funcionalidade e operação dos serviços contratados em tempo máximo de 01 hora e repará-los em tempo máximo de 02 horas, caso não haja contingência para a situação específica apresentada;
- O Suporte Técnico da CONTRATADA deverá estar disponível em tempo real para qualquer atendimento que se faça necessário por parte dos responsáveis na CONTRATANTE, seja atendimento on-line via web, chat ou telefone;
- Configuração total da/das aplicação(ões) utilizadas nos servidores sempre que for solicitado pela CONTRATANTE;
- Suporte ao ambiente interno do serviço de servidores dedicados (Ex: Restaurar backups, disponibilizar arquivos de backup, solução de problemas nos servidores por restauração de backups, atualização de servidores por restauração de backups etc.);
- Disponibilização de dados gerenciais do servidor/site.

3.7 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura capaz de manter os serviços contratados funcionais e operacionais durante um período de 24x7, durante a vigência do Contrato, entende-se 24x7 como período de 24h por dia durante os 7 dias da semana;

- Correrá por conta da CONTRATADA, a(s) forma(s) e condição(ões) de ressarcimento por indisponibilidade ou falha nos serviços contratados que comprometam o bom funcionamento dos trabalhos exercidos pela CONTRATANTE e desta para os seus clientes, ou que traga(m) prejuízo(s) financeiros e/ou de imagem para CONTRATANTE, como, por exemplo:
- Defacement no website da CONTRATANTE devido à falha de segurança;
- Parada em serviço(s) disponibilizado(s) a CONTRATANTE e/ou seus clientes via web por problema(s) na infraestrutura da CONTRATADA e/ou no estabelecido em contrato, superior aos limites aqui estipulados;
- Perda de dados;
- Quebra de contrato, etc;

3.7.1 PRAZOS DE CONFIGURAÇÃO E MIGRAÇÃO

- Após a assinatura do contrato a CONTRATADA terá um prazo total de até 30 dias para efetuar toda a comunicação da infraestrutura necessária para prover os serviços solicitados pela CONTRATANTE e migrar tais serviços, estando ao final deste prazo todos funcionais e operacionais;
- A migração do serviço web deverá ocorrer em um prazo máximo de até 48 horas.

3.8 ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Código IFS 2110160001

3.9 SERVIÇOS COMPLEMENTARES

- A CONTRATADA será responsável pelo custo de contratação e manutenção de certificados de segurança SSL sempre que necessário.
- Parking e redirecionamento de até 20 endereços.

· Criação ilimitada de subdomínios.

4- CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

4.1 - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

4.2 – Modalidade: Pregão Eletrônico por se tratar de contratação de “serviços comuns”.

5- TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO/FORNECIMENTO:

5.1. SERVIÇO:

5.1.2. De natureza contínua;

5.1.3. Sem mão de obra alocada;

5.1.4. Regime de execução por preço global.

6. PRAZO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

· O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir do dia seguinte da autorização expressa expedida pela CONTRATANTE (Ordem de Início), que será emitida após a publicação do extrato do instrumento no Diário Oficial.

· O contrato poderá ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme o que preceitua a Lei 13.303/2016.

· Após a assinatura do contrato a CONTRATADA terá um prazo total de 30 dias para efetuar toda a comunicação da infraestrutura necessária para prover os serviços solicitados pela CONTRATANTE e migrar tais serviços, estando ao final desse prazo todos funcionais e operacionais;

· A migração do serviço web deverá ocorrer em um prazo máximo de 48 horas.

7- LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

Os serviços serão executados de forma remota nas dependências da CONTRATADA.

8- CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

8.1 - Deverá ser observada, no que couber, a Ordem de Serviço “E” nº 14.693 de 23 de maio de 2017, que estabelece os procedimentos para a emissão provisória e definitiva para os contratos administrativos celebrados com a CONTRATANTE.

8.2 – Demais condições previstas no edital de licitação.

10 - FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A CONTRATANTE pagará, mensalmente, divididos em 24 (vinte e quatro) parcelas, o valor dos serviços executados.

11- OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Obrigações da CONTRTADA, em caso de quebra de contrato ou na sua finalização:

· Enviar em dispositivo físico a ser especificado todos os dados existentes nos seus servidores;

· Disponibilizar todos os dados em seus servidores para download, compactados em um arquivo, devidamente organizados, por um período de no mínimo 60 dias;

· Após a autorização da CONTRATANTE, excluir permanentemente (inclusive backups) todos os dados em sua posse;

. Obrigatoriamente apresentar no mínimo as certificações ISO - 9.001 (Sistema de Gestão de Qualidade) e ISO - 27.000 (Sistema Gestão de Segurança da Informação).

12 - AMOSTRA

Não se aplica

13- VISITA TÉCNICA

É facultado ao licitante a realização de visita técnica, a ser agendada com Hélio Marcos Ossola Cordeiro, telefone 2332-3851, e-mail site@cedae.com.br, DPR - Diretoria da Presidência.

14-ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

O Acordo de Níveis de Serviço Conterá:

- a) os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço, especificando-se os indicadores e instrumentos de medição que serão adotados pelo órgão ou entidade CONTRATANTE;
- b) os registros, controles e informações que deverão ser prestados pela CONTRATADA; e
- c) as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas.

O Acordo de Níveis de Serviço – ANS – será parte integrante do instrumento contratual

15- FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

Haverá formalização de contrato.

16- CONDIÇÕES GERAIS

Não será admitida a cobrança de nenhuma taxa inicial além do valor mensal previsto.

17- Assinatura

Hélio Marcos Ossola Cordeiro

Assistente de Meios Digitais Internet Intranet - DPR-14.3

Diretoria da Presidência - DPR

Reg.: 0-016005-8

Rio de Janeiro, 17 agosto de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Helio Marcos Ossola Cordeiro, Assistente**, em 17/08/2023, às 12:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **57882732** e o código CRC **A9C76F26**.