

**TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO - Nº 0010/2022**  
**PROCESSO ADM 22/4000-0000326-9**

**CONTRATANTE**

**BADESUL DESENVOLVIMENTO S.A. - AGÊNCIA DE FOMENTO/RS**, sociedade de economia mista, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.885.855/0001-72, com sede na Rua General Andrade Neves, 175, 18º andar – Centro Histórico – Porto Alegre (RS).

**CONTRATADO**

**PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A**, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04 com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre – RS.

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços de TIC.

**2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O BADESUL utiliza os serviços e sistemas abaixo providos pela PROCERGS:

2.1.1.HSP – Hospedagem de servidores físico e virtuais nas instalações da PROCERGS;

2.1.2.SPI – Serviço de Protocolo Integrado do Estado, utilizado para envio e recebimento de processos a órgãos do Estado;

2.1.3.PROA – Sistema de Processo Administrativo Eletrônico utilizado por toda Administração Pública Estadual na produção, no registro, na tramitação, na consulta, na transmissão e no arquivamento de documentos no meio eletrônico;

2.1.4.EML - Emulação de terminal e endereçamento lógico dos microcomputadores e impressoras ligados em rede local, para acesso e impressão dos sistemas executados nos mainframes da PROCERGS;

2.2. Os serviços de SPI, PROA e EML utilizados pelo BADESUL são exclusivos e de competência da PROCERGS para o Estado do Rio Grande do Sul, permitindo um processo de integração e comunicação contínua entre os diversos órgãos do Estado.

2.3. Os serviços de armazenamento e processamento de dados não são exclusivos da PROCERGS, porém o Badesul já utiliza este serviço, tendo na PROCERGS dezenove (19) servidores armazenados, os quais representam mais de um terço dos

recursos técnicos de todos os nossos servidores aptos para serem migrados, através do Processo de Inexigibilidade de Licitação n.º 2004/2018, Contrato ADM n.º 016/2018, e só não foi finalizada a migração dos demais por não haver valor fiscal disponível neste contrato, o que motivou este novo processo. A utilização deste serviço viabiliza a integração de forma segura de todos os nossos serviços, permitindo a racionalização de processos executados pelo BADESUL estando todos os servidores no mesmo Data Center. Ademais, efetuamos pesquisa de mercado, com nuvens públicas e observou-se que o valor ofertado pela PROCERGS é vantajoso.

2.4. Importante ressaltar que, sendo a PROCERGS a empresa de Tecnologia do Estado, esta cumpre com todos os requisitos de segurança necessários para o armazenamento e processamento de dados, item de extrema importância e relevância, considerando o cenário atual de ataques cibernéticos e que esta empresa não teve nenhum caso de perda de dados registrado.

2.5. Os serviços são oferecidos pela PROCERGS em acordo ao Decreto Estadual n.º 56.106, de 27/09/2021, que institui a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC/RS, no âmbito da Administração Pública Estadual.

2.6. O serviço de IES, que engloba a parte de infraestrutura para fibra ótica de internet, serviços da EXPOINTER etc. poderá ser objeto de subcontratação, tendo baixa representatividade frente à toda contratação objeto deste Projeto Básico.

### **3. DA JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO FORNECEDOR**

3.1. A contratação da PROCERGS justifica-se principalmente por já termos servidores armazenados no Data Center desta empresa através do Processo de Inexigibilidade de Licitação n.º 2004/2018, Contrato ADM n.º 016/2018, e só não finalizamos a migração dos demais por não haver valor fiscal disponível neste contrato, o que motivou este novo processo. A utilização deste serviço viabiliza a integração de forma segura de todos os nossos serviços, permitindo a racionalização de processos executados pelo BADESUL estando todos os servidores no mesmo Data Center.

3.2. Ainda, pela exclusividade dos sistemas SPI e PROA, assim como por ser a empresa de TIC do Estado do RS que atende a todos os requisitos de segurança necessários ao armazenamento e processamento de dados, atendendo aos princípios de economicidade e eficiência.

3.3. Para constar, o processo SPI da CAGE e PGE manifesta o parecer sobre contratação de objeto semelhante, junto a PROCERGS. Processo SPI 111-4000/03-2, de 22 de setembro de 2003.

3.4. Ademais, levando-se em consideração a exclusividade da maior parte dos sistemas/ferramentas objeto deste projeto básico, diante da inviabilidade de competição, e sendo a PROCERGS o único parceiro estratégico dentro da Administração Estadual, especialmente criado para este fim, e com condições de atender de forma integrada as demandas da área de TI.

#### 4. DO PREÇO

4.1. Os preços dos serviços, base agosto/2022 são os constantes na Tabela de Preços - ANEXO II, e conforme tabela abaixo:

<b>SERVIÇOS</b>					
<b>Serviços</b>	<b>Especificação</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Unitário (tabela PROCERGS)</b>	<b>Total</b>	<b>Previsão unitária mensal</b>
EML	Até 500 (por órgão)	7	R\$ 114,67	R\$ 802,69	R\$ 802,69
SRE	Por túnel internet comutado	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	R\$ 3.454,61
	Velocidade 8 Mbps	1	R\$ 1.224,22	R\$ 1.224,22	
	Velocidade 100 Mbps	1	R\$ 2.180,17	R\$ 2.180,17	
INT	Internet velocidade 4096	1	R\$ 3.193,75	R\$ 3.193,75	R\$ 3.193,75
EDI	Valor fixo mensal	1	R\$ 71,36	R\$ 71,36	R\$ 266,84
	EDI Especial até 100MB/mês	1	R\$ 107,05	R\$ 107,05	
	EDI Padrão até 100MB/mês	1	R\$ 57,07	R\$ 57,07	
	EDI Simples até 100MB/mês	1	R\$ 31,36	R\$ 31,36	
PROA	Manutenção básica mensal	1	R\$ 1.291,62	R\$ 1.291,62	R\$ 2.611,24
	Por mil processos gerados	1	R\$ 163,12	R\$ 163,12	
	Por mil processos distribuídos	2	R\$ 129,13	R\$ 258,26	
	Por mil pesquisas realizadas	1	R\$ 101,94	R\$ 101,94	
	Por GB Armazenamento	100	R\$ 6,08	R\$ 608,00	

	Por GB Armazenamento	70	R\$ 2,69	R\$ 188,30	
SPI	Para manter o banco de dados	1	R\$ 1.022,61	R\$ 1.022,61	R\$ 1.842,08
	Por pesquisa integrada (x 1000)	1	R\$ 165,47	R\$ 165,47	
	Por registro mantido em cadastro	60	R\$ 10,90	R\$ 654,00	
IES	Por equipamento	10	R\$ 231,24	R\$ 2.312,40	R\$ 5.150,60
	Por software / visita técnica	10	R\$ 157,01	R\$ 1.570,10	
	Por equipamento / local	10	R\$ 121,31	R\$ 1.213,10	
	Parcela referente a instalações executadas com orçamento aprovado	50	R\$ 1,10	R\$ 55,00	
COI	Por hora de Consultor Júnior	10	R\$ 74,56	R\$ 745,60	R\$ 10.870,10
	Por hora de Consultor Médio	10	R\$ 111,86	R\$ 1.118,60	
	Por hora de Consultor Pleno	10	R\$ 151,03	R\$ 1.510,30	
	Por hora de Consultor Sênior	20	R\$ 218,15	R\$ 4.363,00	
	Por hora de Consultor Master	10	R\$ 313,26	R\$ 3.132,60	
<b>Total</b>					R\$ 28.191,91

<b>SERVIDORES</b>					
<b>Serviços</b>	<b>Especificação</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Unitário</b>	<b>Total</b>	<b>Previsão unitária mensal</b>
HSP	02 VCPU	5	R\$ 324,95	R\$ 1.624,75	R\$ 27.052,86
	04 VCPU	10	R\$ 592,07	R\$ 5.920,70	
	08 VCPU	1	R\$ 1.075,21	R\$ 1.075,21	
	16 VCPU	3	R\$ 2.089,89	R\$ 6.269,67	
	2048 MB de Memória	1	R\$ 30,58	R\$ 30,58	

	4096 MB de Memória	7	R\$ 56,10	R\$ 392,70	
	6144 MB de Memória	2	R\$ 79,93	R\$ 159,86	
	8192 MB de Memória	5	R\$ 102,03	R\$ 510,15	
	16384 MB de Memória	2	R\$ 190,78	R\$ 381,56	
	Por 10GB salvos por mês	350	R\$ 5,85	R\$ 2.047,50	
	Até 10TB (por TB/mês)	6	R\$ 1.440,03	R\$ 8.640,18	
HSC	Por VCPU Windows	150	R\$ 289,05	R\$ 43.357,50	R\$ 88.383,28
	Por VCPU Linux	100	R\$ 124,13	R\$ 12.413,00	
	Por GB de Memória	500	R\$ 8,61	R\$ 4.305,00	
	Por TB de Disco	15	R\$ 1.314,48	R\$ 19.717,20	
	Por TB Salvo	15	R\$ 552,81	R\$ 8.292,15	
	Banda de Internet	10 MB	R\$ 298,43	R\$ 298,43	
HPC	Por ambiente de plataforma .NET	2	R\$ 122,66	R\$ 245,32	R\$ 4.593,03
	Por VCPU de plataforma .NET	8	R\$ 301,05	R\$ 2.408,40	
	Por GB de Memória	8	R\$ 10,39	R\$ 83,12	
	Por TB de Disco	1	R\$ 1.306,66	R\$ 1.306,66	
	Por TB salvo	1	R\$ 549,53	R\$ 549,53	
<b>Total</b>					R\$ 120.029,17

<b>Total Geral</b>				R\$ 148.221,08
<b>Total Anual</b>				R\$ 1.778.652,96

4.2. O total estimado para esta contratação é o valor de R\$ 148.221,08 (cento e quarenta e oito mil, duzentos e vinte e um reais e sessenta e oito centavos) por mês e R\$ 1.778.652,96 (um milhão, setecentos e setenta e oito mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e noventa e seis centavos) por ano, entendidos como preços justos e suficientes para a total execução destes serviços sendo devidos somente os valores referentes aos serviços efetivamente prestados ao BADESUL.

4.3. Nos preços dos serviços, ora contratados, estão incluídos os impostos em vigor na data da apresentação da proposta.

4.4. Os encargos financeiros decorrentes dos custos de manutenção ou de reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários e prepostos do **BADESUL**, bem como os causados por forças da natureza, perda, furto e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **PROCERGS**, serão repassados, ao **BADESUL**, pelo valor gasto pela **PROCERGS**, compreendendo o valor do bem ou serviço, impostos e taxas decorrentes e os custos administrativos necessários, conforme demonstrativo a ser apresentado em cada caso.

4.5. Os preços para os serviços referentes a EQUIPAMENTOS, SOFTWARES, VISITAS TÉCNICAS e SERVIÇO NÃO EXECUTADO, detalhados no ANEXO IV, com base em agosto/2022, são os constantes na Tabela de Preços – ANEXO II, entendidos como preços justos e suficientes para a execução destes serviços. Cada serviço do ANEXO IV relaciona-se a um dos grupos constantes na Tabela de Preços conforme o seguinte:

4.5.1. **Grupo I:** Instalação de equipamento, Transferência de equipamento e Substituição de equipamento.

4.5.2. **Grupo II:** Softwares e Visita de Avaliação Técnica.

4.5.3. **Grupo III:** Mudança de leiaute de equipamento, Desinstalação de equipamento e Serviço não executado.

4.6. Os preços para execução dos serviços de INFRAESTRUTURA PARA REDE INTERNA e INFRAESTRUTURA PARA FIBRA ÓPTICA, descritos no ANEXO IV, serão apresentados em orçamentos específicos, a cada solicitação do **BADESUL**. A execução destes serviços somente será realizada após a aprovação formal, pelo **BADESUL**, dos valores orçados.

4.7. Especificamente com relação ao HSP:

4.7.1. O item de faturamento – Servidor Físico Instalado – representa a quantidade total de servidores físicos do **BADESUL**, instalados e operando na modalidade HSP no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.2. Os itens de faturamento - VCPU – representam a quantidade de servidores virtuais que possuem 1 CPU, 2 CPUs, ..., até 'n' CPUs, instalados e operando na modalidade HSP no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.3. Os itens de faturamento – MB de Memória – representam a quantidade de servidores virtuais que possuem 512 MB, 1024 MB, ..., até 'n' MB de memória, instalados e operando na modalidade HSP no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.4. Os itens de faturamento – TB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* associadas aos servidores virtuais do **BADESUL** na modalidade HSP, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de

Cobrança.

4.7.5. O item de faturamento – GB Salvos - representa a quantidade total de GB (Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente HSP do **BADESUL**, sejam servidores físicos ou virtuais, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.6. No caso dos servidores virtuais, a não utilização plena pelo **BADESUL** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **BADESUL**.

4.8. Itens específicos relacionados ao PROA:

4.8.1. O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional ao PROA.

4.8.2. O item de faturamento - Por Processo Gerado – representa o número total de processos criados no PROA no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.8.3. O item de faturamento - Por Processo Distribuído – representa o número total de ações no PROA que alteram o conteúdo de um processo (inserções de novos documentos, registro de aquisição por um usuário etc.) no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas pelos usuários do **BADESUL**, tais como:

4.8.3.1. Distribuir uma atividade (encaminhamentos realizados entre usuários)

4.8.3.2. Redistribuir uma atividade

4.8.3.3. Recuperar uma atividade

4.8.3.4. Arquivar um processo

4.8.3.5. Solicitar um arquivamento

4.8.3.6. Desarquivar um processo

4.8.3.7. Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento)

4.8.3.8. Concluir uma Tarefa

4.8.3.9. Alterar controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente).

4.8.4. O item de faturamento - Por Pesquisa efetuada – representa o número total de pesquisas em processos no PROA, realizadas pelos usuários do **BADESUL**, no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. As consultas específicas por número do processo, em que o usuário marcou explicitamente a opção “consulta livre”, não são consideradas na soma deste item.

4.8.5. O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Ativos) - representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, medida no período de apuração da competência

do Documento Fiscal de Cobrança.

4.8.6. O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Arquivados) – representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, para os processos arquivados, medida no período de apuração da competência da fatura.

4.8.7. O desenvolvimento das integrações do PROA com outros sistemas, quando solicitado pelo **BADESUL**, deverá ser objeto de contratação específica e, para a sua execução, é necessária a aprovação formal à proposta apresentada pela **PROCERGS** contendo prazos e preço.

4.8.8. A forma de aferição e auditagem do montante das transações definidas na presente Cláusula como geradoras do montante a ser faturado durante a execução do Contrato está explicitada no ANEXO XV.

4.9. Itens específicos relacionados ao HSC:

4.9.1. Os itens de faturamento - vCPU – representam a quantidade de CPUs dos servidores virtuais provisionados pelo **BADESUL** e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.2. Os itens de faturamento – GB de Memória – representam a quantidade memória RAM dos servidores virtuais provisionados pelo **BADESUL** tendo como unidade de Gigabyte e múltiplos dele, contratado e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.3. Os itens de faturamento – GB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* em Gigabyte, associadas aos servidores virtuais do **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.4. Os itens de faturamento – Sistema Operacional Windows Server 2019 Standard – é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contém este Sistema Operacional provisionados pelo **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.5. Os itens de faturamento – Sistema Operacional Linux – é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contém este Sistema Operacional provisionados pelo **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.6. O item de faturamento – GB Salvos - representa a quantidade total de GB (Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.7. O item de faturamento – Acesso à internet - representa a quantidade de Megabit medido em Mbps (Megabit por segundo) para acesso à internet considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no

período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.8. O item de faturamento – Endereço IP externo - representa a quantidade de Endereços IP válidos na internet alocados em todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.9. A não utilização plena pelo **BADESUL** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **BADESUL**.

## **5. DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO**

5.1. Os preços praticados pela PROCERGS são isonômicos para todos os seus clientes. Como prova de tal afirmação a PROCERGS nos encaminhou 3 contratos firmados com outros órgãos.

5.2. Em relação aos serviços não exclusivamente prestados pela PROCERGS, comparou-se os preços com propostas de outros fornecedores. Não foi possível comparação com preços obtidos junto ao Banco de Preços Licitados em virtude de o valor depender do ambiente do contratante, sendo muito específico, ou seja, tal comparação não seria adequada.

## **6. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

6.1. Não poderá contratada por inexigibilidade, empresa enquadrada em qualquer das seguintes hipóteses:

6.2. Que, direta ou indiretamente, mantenha sociedade ou participação com servidor ou dirigente de órgão ou entidade contratante ou responsável pela Dispensa, considerada participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista;

6.3. Que não atenda as condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório ou não apresente documentos nele exigidos;

6.4. Cujo ramo de atividade não seja compatível com o objeto desta inexigibilidade

6.5. que se encontre sob falência, dissolução ou liquidação;

6.6. Que se encontre inscrita no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS);

6.7. Que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, na esfera Federal, Estadual ou Municipal);

6.8. Cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar (cônjuge, companheiro (a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, inclusive) de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no Órgão ou Entidade da Administração

Pública Estadual em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de: contrato de serviço terceirizado; contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens; ou convênios e os instrumentos equivalentes, conforme Decreto Estadual 48.705, de 16 de dezembro de 2011.

6.9. O BADESUL poderá anular ou cancelar a Dispensa de Preços, total ou parcialmente, sem que disso resulte para o proponente direito a qualquer indenização ou reclamação.

## **7. DA EMPRESA CONTRATADA**

7.1. A empresa deverá estar em dia com as obrigações fiscais na data da Dispensa, devendo comprovar regularidade com:

7.1.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

7.1.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, podendo ser substituído pela última alteração;

7.1.3. Certidão de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

7.1.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual da sede do licitante, bem como com a Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul, mediante apresentação da Certidão de Situação Fiscal, independentemente da localização da sede ou filial do licitante;

7.1.5. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS-CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal na sede da licitante;

7.2. As referidas certidões serão consultadas eletronicamente pelo BADESUL devendo estar vigentes.

## **8. DA CONTRATAÇÃO**

8.1. A contratação será formalizada pela emissão de Contrato/Ordem de Compra (OC), que será comunicada ao adjudicatário.

## **9. DO ENQUADRAMENTO**

9.1. Essa ratificação se fundamenta no art. 30, caput da Lei n. 13.303/2016 e art. 59 caput, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC e suas alterações posteriores.

## **10. DA APROVAÇÃO DO ENQUADRAMENTO**

10.1. Considerando as informações, documentos e pareceres contidos no Processo Proa nº 22/4000-0000326-9, RATIFICO a inexigibilidade de licitação de n. 0010/2022, para contratar o objeto pretendido.

10.2. Dê-se ciência desta decisão aos interessados, providencie-se a celebração do instrumento contratual, se necessário, e cumpra-se o estabelecido no art. 30, caput da Lei n. 13.303/2016 e art. 59 caput do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC, para fins de eficácia da RATIFICAÇÃO aqui referida.

Porto Alegre, 29 de novembro de 2022.

Kalil Sehbe Neto,  
Diretor-Financeiro.

Visto Jurídico

**TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO - Nº 0010/2022**  
**PROCESSO ADM 22/4000-0000326-9**

**ANEXO I**  
**PROJETO BÁSICO**

**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de serviços de TIC.

**2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O BADESUL utiliza os serviços e sistemas abaixo providos pela PROCERGS:

2.1.1. HSP – Hospedagem de servidores físico e virtuais nas instalações da PROCERGS;

2.1.2. SPI – Serviço de Protocolo Integrado do Estado, utilizado para envio e recebimento de processos a órgãos do Estado;

2.1.3. PROA – Sistema de Processo Administrativo Eletrônico utilizado por toda Administração Pública Estadual na produção, no registro, na tramitação, na consulta, na transmissão e no arquivamento de documentos no meio eletrônico;

2.1.4. EML - Emulação de terminal e endereçamento lógico dos microcomputadores e impressoras ligados em rede local, para acesso e impressão dos sistemas executados nos mainframes da PROCERGS;

2.2. Os serviços de SPI, PROA e EML utilizados pelo BADESUL são exclusivos e de competência da PROCERGS para o Estado do Rio Grande do Sul, permitindo um processo de integração e comunicação contínua entre os diversos órgãos do Estado.

2.3. Os serviços de armazenamento e processamento de dados não são exclusivos da PROCERGS, porém o Badesul já utiliza este serviço, tendo na PROCERGS dezenove (19) servidores armazenados, os quais representam mais de um terço dos recursos técnicos de todos os nossos servidores aptos para serem migrados, através do Processo de Inexigibilidade de Licitação n.º 2004/2018, Contrato ADM nº 016/2018, e só não foi finalizada a migração dos demais por não haver valor fiscal disponível neste contrato, o que motivou este novo processo. A utilização deste serviço viabiliza a integração de forma segura de todos os nossos serviços, permitindo a racionalização de processos executados pelo BADESUL estando todos os servidores no mesmo Data Center. Ademais, efetuamos pesquisa

de mercado, com nuvens públicas e observou-se que o valor ofertado pela PROCERGS é vantajoso.

2.4. Importante ressaltar que, sendo a PROCERGS a empresa de Tecnologia do Estado, esta cumpre com todos os requisitos de segurança necessários para o armazenamento e processamento de dados, item de extrema importância e relevância, considerando o cenário atual de ataques cibernéticos e que esta empresa não teve nenhum caso de perda de dados registrado.

2.5. Os serviços são oferecidos pela PROCERGS em acordo ao Decreto Estadual nº 56.106, de 27/09/2021, que institui a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC/RS, no âmbito da Administração Pública Estadual.

2.6. O serviço de IES, que engloba a parte de infraestrutura para fibra ótica de internet, serviços da EXPOINTER etc. poderá ser objeto de subcontratação, tendo baixa representatividade frente à toda contratação objeto deste Projeto Básico.

### **3. DA JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO FORNECEDOR**

3.1. A contratação da PROCERGS justifica-se principalmente por já termos servidores armazenados no Data Center desta empresa através do Processo de Inexigibilidade de Licitação n.º 2004/2018, Contrato ADM nº 016/2018, e só não finalizamos a migração dos demais por não haver valor fiscal disponível neste contrato, o que motivou este novo processo. A utilização deste serviço viabiliza a integração de forma segura de todos os nossos serviços, permitindo a racionalização de processos executados pelo BADESUL estando todos os servidores no mesmo Data Center.

3.2. Ainda, pela exclusividade dos sistemas SPI e PROA, assim como por ser a empresa de TIC do Estado do RS que atende a todos os requisitos de segurança necessários ao armazenamento e processamento de dados, atendendo aos princípios de economicidade e eficiência.

3.3. Para constar, o processo SPI da CAGE e PGE manifesta o parecer sobre contratação de objeto semelhante, junto a PROCERGS. Processo SPI 111-4000/03-2, de 22 de setembro de 2003.

3.4. Ademais, levando-se em consideração a exclusividade da maior parte dos sistemas/ferramentas objeto deste projeto básico, diante da inviabilidade de competição, e sendo a PROCERGS o único parceiro estratégico dentro da Administração Estadual, especialmente criado para este fim, e com condições de atender de forma integrada as demandas da área de TI.

## 4. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

4.1. A execução do presente contrato abrange as seguintes tarefas e atividades:

4.1.1. Acesso aos sistemas relacionados no ANEXO V, executados nos equipamentos localizados nas dependências da **PROCERGS**. As seguintes atividades são inerentes ao serviço de acesso aos sistemas:

4.1.1.1. Operar os sistemas especificados - esta atividade compreende o processamento dos sistemas nos equipamentos localizados na **PROCERGS**, operados por pessoal próprio. Engloba o tratamento e recuperação de informações, colocando à disposição do **BADESUL** os programas e o Banco de Dados *ON-LINE*, para cadastramento e consultas, através de transações e rotinas. Os sistemas estarão disponíveis para acesso nos seguintes horários e dias:

4.1.1.1.1. 24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados: SPI e PROA;

4.1.1.1.2. Realizar manutenções corretivas nos sistemas especificados - esta atividade compreende todas as adaptações que tenham por objetivo corrigir, nos sistemas, falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**. Este tipo de manutenção não gerará ônus ao **BADESUL**.

4.1.1.1.3. Realizar manutenções adaptativas nos sistemas especificados - esta atividade compreende o desenvolvimento de novos procedimentos e as modificações e exclusões necessárias à adequação dos sistemas às mudanças no ambiente ou na legislação. Esse item será contabilizado como Hora de Assessoramento Técnico e Consultoria e a quantidade será definida no momento da formalização da solicitação do serviço.

4.1.1.1.4. Salvar e reter as bases de dados referentes aos sistemas - a periodicidade do salvamento e o prazo de retenção, com relação às bases de dados do **BADESUL**, serão estabelecidos de comum acordo entre este e a **PROCERGS**, mediante instrumento formal, a ser celebrado entre as partes.

4.1.1.1.5. Executar as rotinas "*Batch*" previstas nos sistemas, de acordo com o cronograma estabelecido de comum acordo entre o **BADESUL** e a **PROCERGS**.

4.1.1.2. Os sistemas deste projeto serão operados no ambiente operacional SOE – Suporte Operacional Estendido ou SOE-WEB, mantido e operado pela **PROCERGS**. Este ambiente permite o **BADESUL** realizar o cadastramento/consultas dos operadores habilitados para uso dos sistemas.

4.1.1.3. Processo Administrativo Eletrônico - PROA

4.1.1.3.1. Implantação do PROA

4.1.1.3.1.1. Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com o **BADESUL**, conforme as disponibilidades das partes.

4.1.1.3.1.2. Criar a “Organização” e as tabelas básicas com as informações fornecidas pelo BADESUL.

4.1.1.3.1.3. Cadastrar os administradores conforme definição do BADESUL.

4.1.1.3.1.4. Agendar, com a BADESUL, os períodos para orientar os administradores e usuários no uso do PROA.

4.1.1.3.1.5. Acompanhar o BADESUL no primeiro mês de uso do PROA, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.

4.1.1.3.2. Manutenção do PROA

4.1.1.3.2.1. Desenvolver novas funções e realizar as modificações e exclusões necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos usuários e administradores. Por ser multicliente, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pelo Comitê Gestor do Processo Administrativo Eletrônico, instituído pelo Decreto nº 52.715/2015.

4.1.1.3.2.2. Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à PROCERGS.

4.1.1.3.2.3. Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso do PROA.

4.1.1.3.2.4. Definir e desenvolver integrações com sistemas específicos do BADESUL. O PROA possui funcionalidades que podem ser integradas e compartilhadas com outros sistemas, tais como criar processos para assuntos exclusivos, organizar e agrupar documentos digitais em “pastas” e encaminhá-las via um workflow específico. Estas funcionalidades agregam qualidade ao sistema específico além de reduzir custos de programação e manutenção destas rotinas. Os valores de operação e armazenamento/salvamento dos processos provenientes das integrações já estão previstos nos preços deste contrato.

4.1.1.3.3. Operação e Armazenamento/Salvamento do PROA

4.1.1.3.3.1. Executar as atividades inerentes à operação do PROA no ambiente de Data Center da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos do **BADESUL**.

4.1.1.3.3.2. Monitorar o uso do PROA para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.

4.1.1.3.3.3. Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelo PROA.

4.1.1.3.3.4. Realizar salvamento (*backup*) das bases de dados do **BADESUL** para prevenir eventuais perdas causadas por desastre, falha física ou humana. A **PROCERGS** executa o salvamento das informações, documentos e conteúdos com frequência diária, semanal e mensal com os seguintes critérios de retenção: Salvamento diário retém por 15 (quinze) dias; Salvamento semanal retém por 30 (trinta) dias; Salvamento mensal retém por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

4.1.1.3.3.5. Permitir, aos administradores do **BADESUL**, o acesso às informações gerenciais sobre a utilização do PROA pelos seus usuários.

4.1.1.3.4. Orientações para o uso do PROA

4.1.1.3.4.1. Orientação Presencial: é realizada com a presença física do instrutor, dos participantes e dos recursos instrucionais em um local, com data e hora predeterminadas.

4.1.1.3.4.2. A **PROCERGS** promoverá curso de gerenciamento do PROA aos administradores indicados pelo **BADESUL**. Esta atividade tem a duração de 16 (dezesesseis) horas e o calendário será divulgado mensalmente pela **PROCERGS**.

4.1.1.3.4.3. A **PROCERGS** promoverá curso de operação do PROA para turmas de até 50 (cinquenta) participantes que serão indicados pelo **BADESUL**. Esta atividade tem a duração de 1 (um) turno e o calendário será divulgado mensalmente pela **PROCERGS**.

4.1.1.3.4.4. Providenciar local e equipamentos que viabilizem a orientação nas dependências da **PROCERGS**. Caso esta atividade, por necessidade do **BADESUL**, seja realizada fora das dependências da **PROCERGS**, será orçado preço referente ao deslocamento, diárias e licenças de software, quando necessários.

4.1.1.3.4.5. Orientação à Distância é realizada por meio de acesso, via rede, ao site de Ensino à Distância (EAD) da PROCERGS, cuja URL será fornecida ao BADESUL. A organização do curso é por turmas fechadas com tutoria. O BADESUL indica os participantes que integrarão uma turma de até 100 (cem) usuários que terão senhas individuais de acesso ao curso. O curso poderá ser acessado pelos participantes no período máximo de 1 (uma) semana após o seu início. Nesta modalidade os participantes terão acesso ao ambiente de demonstração do PROA para navegarem pelas suas funcionalidades e farão parte do fórum para esclarecimentos e resolução de dúvidas. Este treinamento é indicado para os usuários que ainda não tem familiaridade com o PROA.

4.1.1.3.5. Orientações técnicas para os administradores do PROA:

4.1.1.3.5.1. Orientar tecnicamente o grupo de administradores, mantendo-o atualizado sobre novas versões, funcionalidades e dicas de uso.

4.1.2. Emulação de Terminal e Endereçamento de Impressora

4.1.2.1. Manter central de atendimento (Help Desk) para registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências.

4.1.2.2. Manter o software básico de comunicações, plantão de rede e todos os demais serviços e recursos necessários ao bom funcionamento da rede IP da PROCERGS.

4.1.2.3. Manter pessoal e equipamentos de apoio para a operação da rede de teleprocessamento.

4.1.2.4. Fornecer software emulador para cada microcomputador pertencente às redes locais conectadas à Rede RS, sendo que o software fornecido enquadra-se na

categoria freeware (sem custo). A instalação do software emulador bem como a contratação de outro(s) software(s) emulador(es) que não seja(m) freeware não está incluída na execução deste serviço, devendo ser objeto de contratação específica.

4.1.2.5. Definir e manter os endereços e nomes lógicos das conexões contratadas.

4.1.2.6. Possibilitar, via rede IP, acesso aos sistemas disponíveis na PROCERGS. Os acessos a estes sistemas serão objetos de contratação específica.

#### 4.1.3. Consultoria em organização e informática

4.1.3.1. A partir da análise atual e futura das necessidades, apresentando pareceres e sugestões que visem viabilizar o objeto deste contrato, em conformidade com as disponibilidades técnicas e de recursos da **PROCERGS**, de acordo com as seguintes atividades:

##### 4.1.3.2. Prestar Suporte Técnico nos seguintes itens

4.1.3.2.1. Elaboração de projeto de informatização;

4.1.3.2.2. Configuração de equipamentos adequados ao processamento do objeto do contrato;

4.1.3.2.3. Assessoria na elaboração de projeto de rede, abrangendo definição de equipamentos, topologia, infraestrutura física e lógica;

4.1.3.2.4. Assessoria na implementação de bases de dados compartilhadas, integrações de sistemas, protocolos, *softwares* gerenciadores da rede e elaboração de planos de implantação;

4.1.3.2.5. Assessoria e treinamento no uso de sistemas e equipamentos de informática e comunicação de dados.

4.1.3.3. Prestar consultoria em Organização e Métodos em mapeamento de Processos e Análise de Ambiente para implantação de sistemas informatizados.

#### 4.1.4. Instalações (IES)

4.1.4.1. Este serviço compreende as atividades necessárias à instalação, transferência, substituição, mudança de local e desinstalação de equipamentos de informática e componentes de rede que estão detalhados no ANEXO IV.

##### 4.1.4.2. Instalação de *Softwares*

4.1.4.2.1. Este serviço compreende as atividades e procedimentos necessários à instalação, desinstalação e colocação em uso de *softwares* nos equipamentos (microcomputadores, notebooks, tablets etc.) indicados pelo **BADESUL** conforme ANEXO IV.

4.1.4.2.2. Os *softwares*, bem como os demais materiais e equipamentos necessários para a instalação, serão fornecidos pelo **BADESUL**.

4.1.4.2.3. A **PROCERGS** instalará somente *software* com situação legal regularizada, sendo o mesmo *software* livre ou não.

##### 4.1.4.3. Infraestrutura para Rede Interna

4.1.4.3.1. Este serviço compreende a implantação de infraestrutura de rede lógica, elétrica, telefônica (voz e dados) e multimídia (áudio e vídeo) dentro das

dependências do **BADESUL**, com o fornecimento, pela **PROCERGS**, do material necessário à execução do serviço.

#### 4.1.4.4. Infraestrutura para Fibra Óptica

4.1.4.4.1. Este serviço compreende na implementação de cabos de fibra óptica nos locais definidos pelo **BADESUL**, com o fornecimento, pela **PROCERGS**, do material necessário à execução do serviço, bem como o projeto para Instalação da fibra óptica (aérea, subterrânea e interna) e a certificação dela.

#### 4.1.5. Acesso à Rede RS (IP de comunicação de dados)

4.1.5.1. Manter a infraestrutura básica de comunicações, operação e plantão de rede, bem como todos os demais serviços e recursos necessários ao perfeito funcionamento da rede de comunicação de dados da **PROCERGS**.

4.1.5.2. Criar 5 Túneis Internet Comutado para uso imediato do BADESUL, podendo chegar até o limite de 300, quando solicitado formalmente pelo BADESUL, com o prazo máximo estimado de até 12 horas para dias úteis (VPN).

4.1.5.3. Possibilitar a conexão entre as redes locais do **BADESUL**, exceto aquelas formalmente indicadas por esta, utilizando como meio a rede de comunicação de dados da **PROCERGS** ou sua conexão ao *backbone* Internet.

4.1.5.4. Manter central de atendimento (*Help Desk*) para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências na rede, inclusive as relativas aos demais serviços deste projeto.

4.1.5.5. Possibilitar o acesso aos serviços de rede disponíveis na **PROCERGS**. Os serviços de rede, além dos básicos, serão objeto de contratação específica.

#### 4.1.5.6. *Backbone IP*

4.1.5.6.1. Ajustar os equipamentos de comunicação da **PROCERGS** para garantir a velocidade de tráfego interno à rede (de um ponto de presença a outro), conforme a opção de velocidade escolhida pelo **BADESUL**;

4.1.5.6.2. Gerenciar o tráfego no *Backbone* e tornar esta informação disponível, ao **BADESUL**, através de *Web Server*.

#### 4.1.5.7. Portas de Acesso

4.1.5.7.1. Gerenciar a utilização do tráfego na porta de acesso e tornar esta informação disponível ao **BADESUL**, através de *Web Server*;

4.1.5.7.2. Possibilitar a conexão das redes locais do **BADESUL** com redes locais de outras organizações que estejam conectadas à rede de comunicação de dados da **PROCERGS**, desde que autorizadas por essas organizações;

4.1.5.7.3. Habilitar o tráfego entre as redes conforme as restrições de acesso definidas pelo **BADESUL**;

4.1.5.7.4. Para portas do tipo *Serial*, Fibra Óptica, Rádio e Satélite, conectar o meio de acesso (linha privativa urbana ou interurbana, fibra óptica, rádio, e *link* de satélite) aos equipamentos de rede localizados no Ponto de Presença da **PROCERGS**. O *link* de satélite será conectado ao Ponto de Presença localizado em Porto Alegre;

4.1.5.7.5. Para portas via Túnel Internet, conectar à rede do **BADESUL** utilizando a tecnologia de *tunneling* criptografado entre o servidor desta e o servidor no Ponto de Presença da **PROCERGS**.

4.1.5.7.6. Para portas do tipo Fibra Óptica infoVia RS, conectar o meio de acesso (fibra óptica) aos equipamentos de rede localizado no Ponto de Presença da **PROCERGS** que esteja interligado à infoVia RS.

4.1.5.8. Para portas via Rádio

4.1.5.8.1. Fornecer os equipamentos (antena, rádio e dispositivo de proteção contra surtos elétricos) e cabos necessários à conexão ao *Switch* do **BADESUL**;

4.1.5.8.2. Instalar os equipamentos referentes ao rádio e cabos necessários nos locais definidos em comum acordo com o **BADESUL**;

4.1.5.8.3. Conectar o cabo *UTP* do rádio ao *Switch* indicado pelo **BADESUL**, de responsabilidade desta;

4.1.5.8.4. Testar a conectividade e ajustar à velocidade contratada;

4.1.5.8.5. Desinstalar os equipamentos e os cabos utilizados para viabilizar a conexão via rádio e recolhê-los, no caso de desativação da porta.

4.1.6. Contingência Automática das Portas de Acesso (Opcional)

4.1.6.1. Serviço disponível somente para portas de acesso do tipo Serial, Fibra Óptica e Rádio, sendo que a porta de contingência será utilizada somente nos casos de pane na porta principal.

4.1.6.2. Fornecer equipamentos (roteador) e cabos necessários à conexão ao *Switch* do **BADESUL**.

4.1.6.3. Configurar o roteador de acordo com as características da rede.

4.1.6.4. Instalar o roteador e fazer as conexões necessárias ao funcionamento deste no local definido em comum acordo com o **BADESUL**.

4.1.6.5. Testar o funcionamento do serviço de contingência automática. Este teste necessita que seja gerada uma interrupção na porta de acesso principal para que a porta de contingência entre em operação, por esta razão é importante que esta atividade seja combinada previamente com o **BADESUL** para minimizar possíveis transtornos operacionais.

4.1.6.6. Substituir o equipamento (roteador) quando este apresentar defeito no seu funcionamento.

4.1.6.6.1. Desinstalar equipamentos e cabos utilizados para viabilizar o serviço de contingência automática no caso de desativação do serviço.

4.1.7. Acesso à rede INTERNET

4.1.7.1. Definir, implementar e manter, nos equipamentos de segurança de acesso (*firewalls*) da **PROCERGS**, os endereços *IP* externos (Internet), para as redes do **BADESUL**.

4.1.7.2. Implementar as permissões de acesso, por endereço *IP*, definidas pelo **BADESUL**.

4.1.7.3. Implementar, no equipamento servidor de restrição de banda da **PROCERGS**, a banda de acesso conforme a velocidade contratada, considerando a distribuição de banda entre as redes definidas pelo **BADESUL**.

4.1.7.4. Fornecer, ao **BADESUL**, o endereço da *URL (Universal Resource Locator)* onde estão as informações que permitem a monitoração da utilização da banda contratada.

4.1.7.5. Fornecer, ao **BADESUL**, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à *URL* de monitoração.

4.1.8. Intercâmbio Eletrônico de Documentos, ou mensagens padronizadas, entre sistemas aplicativos de comunicação de dados – EDI

4.1.8.1. Configuração das rotas.

4.1.8.2. Analisar os arquivos a transmitir quanto à frequência, volumes, origem e destino de cada um deles.

4.1.8.3. Definir os equipamentos, softwares de EDI e formas de conexão a serem adotados para cada arquivo e enquadrá-los em um dos seguintes tipos:

4.1.8.3.1. EDI Especial: Transmissões que, por exigência das instituições que recebem ou enviam os arquivos, necessitam usar plataformas tecnológicas diferentes da plataforma Trocadoc (TRD), que é um aplicativo de propriedade da PROCERGS. Nesta modalidade, os arquivos transmitidos ficam armazenados na PROCERGS, à disposição do BADESUL, pelo período de 180 (cento e oitenta) dias.

4.1.8.3.2. EDI Trocadoc Padrão: Transmissões realizadas e controladas exclusivamente pelo Trocadoc (TRD). Os arquivos transmitidos ficam armazenados na PROCERGS, à disposição do BADESUL, pelo período de 120 (cento e vinte dias).

4.1.8.3.3. EDI Trocadoc Simples: Transmissões realizadas e controladas exclusivamente pelo Trocadoc (TRD). Os arquivos transmitidos são liberados após a transmissão.

4.1.8.3.4. EDI Trocadoc Interno: Transmissões realizadas entre sistemas que são processados e operados pela PROCERGS no seu Data Center. Estas transmissões não geram ônus financeiro ao BADESUL. As transmissões que envolvem sistemas no serviço HSP (Hospedagem de Servidores na PROCERGS) não se enquadram neste tipo.

4.1.8.4. Contatar as instituições parceiras de negócio para estabelecer conexões, definir nomenclaturas e padrões de documentos e arquivos que irão trafegar.

4.1.8.5. Definir, de comum acordo com o BADESUL, um padrão de nome para os arquivos a transmitir conforme os requisitos dos softwares de EDI da PROCERGS.

4.1.9. Hospedagem de Servidores – HSP/HSC/HPC

4.1.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura e os serviços para correta instalação e funcionamento dos sistemas do BADESUL, tais como: softwares (sistema operacional, banco de dados, componentes de segurança cibernética, “firewalls”, antivírus e antimalware), hardwares (servidores, CPU,

armazenamento e memória) e demais itens necessários ao armazenamento, ao processamento, à segurança e à migração, que será realizado de forma conjunta entre as partes.

4.1.9.2. Os serviços a serem prestados deverão fornecer um nível adequado de confiabilidade atendendo à Política de Segurança da Informação e Segurança Cibernética do BADESUL, normas e boas práticas de mercado, assim como as Resoluções BACEN 4.658 de 2018, 4.752 de 2019 e 4.893 de 2021, baseado em:

4.1.9.2.1. Segurança de redes:

4.1.9.2.1.1. Ambientes da CONTRATADA devem ser isolados;

4.1.9.2.1.2. Varredura periódica de vulnerabilidade;

4.1.9.2.1.3. Testes de invasão periódicos;

4.1.9.2.1.4. Criptografia;

4.1.9.2.1.5. Sistemas de detecção de intrusos.

4.1.9.2.2. Segurança de operações:

4.1.9.2.2.1. Acessos de administradores monitorados 24 x 7;

4.1.9.2.2.2. Senhas administrativas armazenadas em cofre digital;

4.1.9.2.2.3. Equipes técnica especializadas atuantes em incidentes críticos.

4.1.9.2.3. Segurança de aplicações:

4.1.9.2.3.1. Varredura periódica de vulnerabilidades em aplicações;

4.1.9.2.3.2. Metodologia de desenvolvimento seguro (SDLC);

4.1.9.2.3.3. Ambientes de produção isolados de homologação.

4.1.9.2.4. Conformidade:

4.1.9.2.4.1. ISAE 3402;

4.1.9.2.4.2. Datacenter Tier III Facility;

4.1.9.2.4.3. Certificação ISO 27001;

4.1.9.2.4.4. Certificação ISO 9001;

4.1.9.2.4.5. Auditorias periódicas por entidades externas;

4.1.9.2.4.6. Registros de acessos (logs).

4.1.9.3. Hospedagem de Servidores Físicos e Virtuais – HSP

4.1.9.3.1. Implantação

4.1.9.3.1.1. Hospedagem de Servidores Físicos

4.1.9.3.1.1.1. Instalar os servidores físicos do **BADESUL** nas dependências da **PROCERGS**, em uma área com acesso físico restrito e com condições ambientais controladas e adequadas à instalação de equipamentos de informática;

4.1.9.3.1.1.2. Incluir os servidores no serviço de backup;

4.1.9.3.1.1.3. Implementar os agentes de monitoria e contabilização.

4.1.9.3.1.2. Hospedagem de Servidores Virtuais

4.1.9.3.1.2.1. Analisar a demanda para identificar a viabilidade da virtualização, sistema operacional, cargas de CPU, rede, memória e disco,

considerando que as aplicações do BADESUL devem ser homologadas para executar no ambiente operacional de virtualização oferecido pela PROCERGS.

4.1.9.3.1.2.2. Definir os servidores físicos que hospedarão o servidor virtual e o servidor que será utilizado em caso de contingência, devendo o servidor de contingência ser implementado em um servidor físico diferente.

4.1.9.3.1.2.3. Implementar os servidores virtuais para uso do BADESUL nos equipamentos localizados nas dependências da PROCERGS, em uma área com acesso físico restrito e com condições ambientais controladas e adequadas à instalação de equipamentos de informática.

4.1.9.3.1.2.4. Definir hostnames para os servidores, quando for o caso.

4.1.9.3.1.2.5. Alocar área de armazenamento em storage.

4.1.9.3.1.2.6. Incluir os servidores no serviço de backup.

4.1.9.3.1.2.7. Implementar os agentes de monitoria e contabilização.

4.1.9.3.2. Configuração

4.1.9.3.2.1. Conectar os servidores físicos ou servidores virtuais para uso do BADESUL à rede IP da PROCERGS.

4.1.9.3.2.2. Implementar as permissões de acesso, por endereço IP, definidas pelo BADESUL.

4.1.9.3.2.3. Fornecer, ao BADESUL, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à URL de monitoração.

4.1.9.3.2.4. Ligar os servidores físicos e o ambiente de virtualização para uso do BADESUL no sistema elétrico estabilizado e ininterrupto

4.1.9.3.2.5. Assegurar, no caso do HSP Físico, o ingresso na sala onde ficam hospedados os servidores, nas dependências físicas da PROCERGS, somente às pessoas autorizadas pelo BADESUL, que deverão estar devidamente identificadas.

4.1.9.3.2.6. Instalar sistema operacional nos servidores virtuais possibilitando o uso inicial. Caso o BADESUL opte por utilizá-lo, deverá licenciá-lo em até 90 (noventa) dias, caso contrário, deve instalar seu próprio sistema operacional.

4.1.9.3.3. Monitoração de Servidores

4.1.9.3.3.1. Monitorar a utilização da rede pelos servidores físicos ou virtuais no que tange à volume de tráfego e fornecer as informações de uso ao BADESUL.

4.1.9.3.3.2. Acompanhar a execução das rotinas automáticas de salvamento (backup) periódico, conforme documentação fornecida pelo BADESUL, provendo as mídias necessárias.

4.1.9.3.3.3. Apurar o total de área salva no mês considerando todos os salvamentos realizados no período.

4.1.9.3.3.4. Reter a(s) mídias(s) geradas, a partir do salvamento periódico, por:

4.1.9.3.3.4.1. 15 (quinze) dias para salvamento diário;

4.1.9.3.3.4.2. 1 (um) mês para salvamento semanal;

4.1.9.3.3.4.3. 1 (um) ano para salvamento mensal.

4.1.9.3.3.5. As mídias são guardadas na fitoteca da PROCERGS.

4.1.9.3.3.6. Religar (reboot) o(s) servidor(es), físicos ou virtuais, conforme documentação fornecida pelo BADESUL.

4.1.9.3.3.7. Prover a visualização de indicadores de desempenho, falhas nos ambientes, nos agentes e serviços operacionais dos recursos gerenciados através de um painel de controle (dashboard).

4.1.9.3.3.8. O serviço de Monitoria está especificado no ANEXO VII e está disponível para uso do **BADESUL**, quando ativado o serviço de HSP.

4.1.9.3.4. Serviço de Backup

4.1.9.3.4.1. O serviço de backup está especificado no ANEXO VII e está disponível para uso do **BADESUL**, quando ativado o serviço de HSP.

4.1.9.3.4.2. Os horários das realizações dos backups, bem como o controle das fitas mensais e semanais deverão possuir registro e ser de conhecimento da equipe responsável na TI do BADESUL.

4.1.9.3.4.3. As cópias devem ser armazenadas em local seguro, com acesso restrito, utilizando cofres à prova de fogo, mantendo registro dos responsáveis e pessoas que levaram as mídias para o cofre. As cópias que armazenem dados pessoais devem conter esta identificação, preferencialmente informando se há dados pessoais, de crianças, adolescentes e/ou dados pessoais sensíveis.

4.1.9.3.4.4. Os testes de restauração de dados devem ser realizados no mínimo trimestralmente, de forma a garantir a integridade dos backups.

4.1.9.3.4.5. As informações de cópia devem ser classificadas quanto à sua confidencialidade. Dependendo do nível de sigilo, estas devem ser criptografadas de forma a evitar acessos não autorizados.

4.1.9.3.4.6. O processo de descarte das mídias de backups obsoletas ou com problemas deve ser realizado de forma a minimizar o risco de violação da informação. As mídias devem ser, se possível, desmagnetizadas ou destruídas fisicamente.

4.1.9.4. Serviço de Infraestrutura de Servidores na Cloud (Nuvem) **PROCERGS – HSC**

4.1.9.4.1. Implantação

4.1.9.4.1.1. Serviço de Infraestrutura de Servidores na Cloud;

4.1.9.4.1.1.1. Disponibilizar o ambiente de infraestrutura física e conectividade para que o BADESUL provisione e opere seus servidores virtual de acordo com as características por ele definidas e de acordo com o suportado pela infraestrutura da PROCERGS.

4.1.9.4.1.1.2. Analisar a demanda para verificar a viabilidade, considerando o sistema operacional, cargas de CPU, memória, rede, disco e as aplicações usadas pelo BADESUL, que devem ser compatíveis com o ambiente oferecido pela PROCERGS.

4.1.9.4.1.1.3. Enquadrar a capacidade da infraestrutura de servidores em relação ao solicitado pelo BADESUL e em conformidade com os itens previstos da Tabela de Preços do produto (ANEXO II). Os servidores para uso do BADESUL serão disponibilizados no ambiente que melhor atender à demanda, por definição da PROCERGS.

4.1.9.4.1.1.4. Disponibilizar os serviços adicionais solicitados, conforme detalhamento no ANEXO IX.

4.1.9.4.2. Monitoração de Servidores

4.1.9.4.2.1. O serviço de Monitoria está especificado no ANEXO IX e está disponível para uso do **BADESUL**, quando ativado o serviço de HSC.

4.1.9.4.2.2. Prover a visualização de indicadores de desempenho, falhas nos ambientes, nos agentes e serviços operacionais dos recursos gerenciados através de um painel de controle (dashboard).

4.1.9.4.3. Serviço de Backup

4.1.9.4.3.1. O serviço de backup está especificado no ANEXO IX e está disponível para uso do **BADESUL**, quando ativado o serviço de HSC.

4.1.9.4.3.2. Os horários das realizações dos backups, bem como o controle das fitas mensais e semanais deverão possuir registro e ser de conhecimento da equipe responsável na TI do BADESUL.

4.1.9.4.3.3. As cópias devem ser armazenadas em local seguro, com acesso restrito, utilizando cofres à prova de fogo, mantendo registro dos responsáveis e pessoas que levaram as mídias para o cofre. As cópias que armazenarem dados pessoais devem conter esta identificação, preferencialmente informando se há dados pessoais, de crianças, adolescentes e/ou dados pessoais sensíveis.

4.1.9.4.3.4. Os testes de restauração de dados devem ser realizados no mínimo trimestralmente, de forma a garantir a integridade dos backups.

4.1.9.4.3.5. As informações de cópia devem ser classificadas quanto à sua confidencialidade. Dependendo do nível de sigilo, estas devem ser criptografadas de forma a evitar acessos não autorizados.

4.1.9.4.3.6. O processo de descarte das mídias de backups obsoletas ou com problemas deve ser realizado de forma a minimizar o risco de violação da informação. As mídias devem ser, se possível, desmagnetizadas ou destruídas fisicamente.

4.1.9.5. Serviço de Hospedagem de Plataforma na Cloud Privada **PROCERGS** – HPC

4.1.9.5.1. Implantação

4.1.9.5.1.1. Serviço de Hospedagem de Plataforma na Cloud Privada PROCERGS:

4.1.9.5.1.1.1. Disponibilizar o ambiente de plataforma para hospedagem de aplicações para que a CONTRATANTE disponibilize e opere seus aplicativos de

acordo com as características por ela definidas e de acordo com o suportado pela plataforma da PROCERGS conforme descrito no ANEXO X.

4.1.9.5.1.1.2. Disponibilizar os serviços adicionais solicitados, conforme detalhamento no ANEXO XI.

4.1.9.5.2. Monitoração de Servidores

4.1.9.5.2.1. O serviço de Monitoria está especificado no ANEXO XI e está disponível para uso do **BADESUL**, quando ativado o serviço de HPC.

4.1.9.5.2.2. Prover a visualização de indicadores de desempenho, falhas nos ambientes, nos agentes e serviços operacionais dos recursos gerenciados através de um painel de controle (dashboard).

4.1.9.5.3. Serviço de Backup

4.1.9.5.3.1. O serviço de backup está especificado no ANEXO XI e está disponível para uso do **BADESUL**, quando ativado o serviço de HPC.

4.1.9.5.3.2. Os horários das realizações dos backups, bem como o controle das fitas mensais e semanais deverão possuir registro e ser de conhecimento da equipe responsável na TI do BADESUL.

4.1.9.5.3.3. As cópias devem ser armazenadas em local seguro, com acesso restrito, utilizando cofres à prova de fogo, mantendo registro dos responsáveis e pessoas que levaram as mídias para o cofre. As cópias que armazenem dados pessoais devem conter esta identificação, preferencialmente informando se há dados pessoais, de crianças, adolescentes e/ou dados pessoais sensíveis.

4.1.9.5.3.4. Os testes de restauração de dados devem ser realizados no mínimo trimestralmente, de forma a garantir a integridade dos backups.

4.1.9.5.3.5. As informações de cópia devem ser classificadas quanto à sua confidencialidade. Dependendo do nível de sigilo, estas devem ser criptografadas de forma a evitar acessos não autorizados.

4.1.9.6. Serviço de Gestão de Banco de Dados – GBD

4.1.9.6.1. O serviço é disponibilizado de 2 (duas) formas: Ambiente de Banco de Dados Compartilhado e Ambiente de Banco de Dados Exclusivo. As características de cada ambiente estão descritas no ANEXO XII.

4.1.9.6.2. Licenciamento

4.1.9.6.2.1. Realizar o licenciamento de todos os softwares que compõem o ambiente do serviço GBD (sistema operacional, banco de dados, backups, monitorias etc.).

4.1.9.6.3. Instalação e Configuração

4.1.9.6.3.1. Realizar a instalação e configuração de todos os softwares que compõem o ambiente do serviço GBD (sistema operacional, banco de dados, backups, monitorias etc.).

4.1.9.6.3.2. Manter o ambiente atualizado através da incorporação de correções e versões fornecidas pelos fabricantes dos softwares que compõem o ambiente do serviço GBD (sistema operacional, banco de dados, backups, monitorias etc.).

#### 4.1.9.6.4. Administração do Ambiente

4.1.9.6.4.1. Realizar o acompanhamento do consumo dos recursos disponíveis para o serviço GBD (CPU, Memória e Área de Armazenamento). No Ambiente de Banco de Dados Compartilhado a ampliação dos recursos é realizada pela PROCERGS, sempre que necessário. No Ambiente de Banco de Dados Exclusivo, será informado ao cliente e sugerido upgrade na VM – Virtual Machine contratada (será feito upgrade mediante solicitação).

4.1.9.6.4.2. Realizar a administração do ambiente do banco de dados, visando mantê-lo de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

#### 4.1.9.6.5. Operação

4.1.9.6.5.1. Realizar a monitoria do ambiente operacional do serviço GBD visando garantir a sua disponibilidade.

4.1.9.6.5.2. Manter o serviço GBD disponível para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive nos sábados, domingos e feriados, exceção aos períodos de manutenção nos servidores dos Bancos de Dados, que serão comunicados previamente à CONTRATANTE. Como o ambiente GBD é configurado e monitorado para manter todos os serviços ativos conforme o padrão de uso da CONTRATANTE, uma utilização fora deste padrão, como rotinas que carregam ou atualizam grandes volumes de dados, pode acarretar numa parada nos serviços devido à falta de área em disco. Neste caso, por tratar-se de um incidente cuja responsabilidade é exclusiva da CONTRATANTE, a **PROCERGS** reserva-se o direito de realizar o atendimento em horário comercial, quando a CONTRATANTE será informada para correção ou para demandar aumento na área em disco contratada.

4.1.9.6.5.3. Manter os Bancos de Dados íntegros e, em caso de falha do servidor/disco, realizar a recuperação do mesmo até a última atualização realizada.

4.1.9.6.5.4. Salvar e reter os Bancos de Dados objeto do serviço GBD, quando for solicitado pela CONTRATANTE. As alternativas de periodicidade de salvamento e retenção dos dados estão descritas na “Política de Salvamento de Banco de Dados da **PROCERGS**” no ANEXO XIII.

#### 4.1.9.6.6. Atendimento

4.1.9.6.6.1. Realizar o serviço de atendimento de 1º nível aos administradores dos clientes através da Central de Atendimento (Help-Desk) da **PROCERGS**.

#### 4.1.9.6.7. Serviços adicionais sob demanda

4.1.9.6.7.1. Os serviços previstos nesta cláusula serão objeto de contratação específica após a realização de orçamento.

4.1.9.6.7.2. Realizar a recuperação dos Bancos de Dados por solicitação da CONTRATANTE.

#### 4.1.9.7. Serviço de Diretório Ativo (Active Directory), com acesso via RedeRS

##### 4.1.9.7.1. Implantação do Ambiente

4.1.9.7.1.1. Fornecer, à CONTRATANTE, os requisitos técnicos para que o serviço objeto deste contrato possa ser instalado na **PROCERGS**, orientando nos casos em que adequações na rede se fizerem necessárias.

4.1.9.7.1.2. Prover infraestrutura de servidores redundantes e área de armazenamento dimensionados para a necessidade exclusiva de prestação do serviço de Active Directory da CONTRATANTE, compartilhando a infraestrutura de no-break, ar-condicionado e segurança do Data Center da **PROCERGS**.

4.1.9.7.1.3. Criar uma sub-rede para a CONTRATANTE com o mesmo nível de acesso das demais redes que ela já possui.

4.1.9.7.1.4. Instalar os softwares básicos nos servidores, tais como Sistema Operacional, Antivírus e Agentes de Monitoria.

4.1.9.7.1.5. Instalar o Active Directory nos novos servidores da **PROCERGS**.

4.1.9.7.1.6. Fornecer, à CONTRATANTE, a Identificação de Usuário e a Senha para o administrador do serviço, permitindo que este continue a manter os objetos do Active Directory, tais como: contas de computadores, contas de usuários, grupos e diretivas de segurança, em operações de inclusão, alteração e exclusão.

4.1.9.7.1.7. Desinstalar o serviço de Active Directory dos equipamentos da CONTRATANTE e instalá-lo no servidor de Active Directory da **PROCERGS**.

##### 4.1.9.7.2. Manutenção do ambiente operacional e Monitoração do Serviço

4.1.9.7.2.1. Manter o ambiente operacional da prestação do serviço compatível com a necessidade da CONTRATANTE no que diz respeito ao desempenho dos servidores, atualização tecnológica do ambiente, área de armazenamento e segurança.

4.1.9.7.2.2. Adquirir licenças e atualizações dos softwares básicos (Sistema Operacional, CALs e antivírus) para preservar a legalidade do ambiente.

4.1.9.7.2.3. Monitorar o desempenho e a disponibilidade do serviço tomando as providências para evitar a degradação destes.

#### 4.1.10. Atividades Preventivas

4.1.10.1. Esse serviço deverá abranger a execução de atividades preventivas, para identificar e eliminar causas potenciais de não conformidades em relação aos ambientes disponibilizados;

4.1.10.2. As atividades preventivas e suas periodicidades de execução serão definidas em conjunto com a CONTRATADA e o CONTRATANTE, e devem ser executadas fora dos períodos definidos na cláusula de Disponibilidade dos Serviços.

#### **4.1.10.3. Gerenciamento de Mudanças**

4.1.10.3.1. O processo de gerenciamento de mudança será executado quando a ação de correção de incidentes, correção de causas potenciais de não conformidades ou implementação de melhorias causarem alteração nos ambientes de Produção disponibilizados pela CONTRATADA.

4.1.10.3.2. O processo de gerenciamento de mudança será definido pela CONTRATADA e deve ser seguido pelo BADESUL para garantir a gestão do ambiente de TI disponibilizado.

4.1.10.3.3. As mudanças realizadas fora do processo de gerenciamento de mudanças acordado, que abrangem o ambiente disponibilizado pela CONTRATADA, ou que colocam o ambiente disponibilizado em risco, não contabilizarão SLA aos incidentes gerados pela mudança.

#### **4.1.10.4. Gerenciamento de Problemas**

4.1.10.4.1. O processo de gerenciamento de problemas será executado para análise de causa raiz na ação de correção de incidentes recorrentes identificados por meio dos relatórios dos chamados de incidentes e requisições, e análise de itens de configuração (IC) para ação proativa.

#### **4.1.10.5. Gerenciamento de Incidentes Graves**

4.1.10.5.1. O processo de gerenciamento de Incidentes Graves refere-se à tratativa de comunicação e procedimento diferenciado, além de um relatório com a descrição do erro, causa e plano de ação, executado sobre os incidentes gerados pela indisponibilidade dos serviços críticos ao negócio.

#### **4.1.10.6. Níveis mínimos de serviço**

#### **4.1.10.7. Para os serviços de ADS, INT, PROA, SRE, EML e SPI**

##### **4.1.10.7.1. Disponibilidade dos Serviços**

4.1.10.7.1.1. Os serviços contratados serão considerados disponíveis quando, em um determinado mês, todos os recursos utilizados na solução contratada estiverem disponíveis e em pleno funcionamento para o CONTRATANTE, o que garantirá o funcionamento dos processos suportados.

4.1.10.7.1.2. A disponibilidade dos serviços listado no item 4.1.10.7 contratados será apurada mensalmente, do dia 26 ao dia 25 do mês seguinte, considerando-se 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante a vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupção programados, através da seguinte fórmula:

$$D = ((HD - HM) / HD) \times 100$$

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

HD = Horas de disponibilidade no mês (para serviços 24x7 = 24hx30 dias = 720h),

HM = Horas totais de indisponibilidade.

4.1.10.7.1.3. A disponibilidade mínima mensal dos serviços de armazenamento e processamento de dados deverá ser de 98%.

4.1.10.7.1.4. O detalhamento do nível de serviço consta no Anexo XIV.

4.1.10.8. Para os serviços de armazenamento e processamento de dados

4.1.10.8.1. Disponibilidade dos Serviços

4.1.10.8.1.1. Os serviços contratados serão considerados disponíveis quando, em um determinado mês, todos os recursos utilizados na solução contratada estiverem disponíveis e em pleno funcionamento para o CONTRATANTE, o que garantirá o funcionamento dos processos suportados.

4.1.10.8.1.2. A disponibilidade dos serviços de armazenamento e processamento de dados contratados será apurada mensalmente, do dia 26 ao dia 25 do mês seguinte, considerando-se 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante a vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupção programados, através da seguinte fórmula:

$$\text{Dis (\%)} = (\text{TDM}/\text{TTM}) \times 100$$

onde:

Dis = Disponibilidade dos serviços da PROCERGS no mês;

TDM = Total de tempo com disponibilidade no mês;

TTM = Total do tempo no mês.

4.1.10.8.1.3. Serão desconsiderados no cálculo do total de minutos no mês em que os serviços NÃO estiveram disponíveis, os tempos de indisponibilidade decorrentes de Planos de Mudança planejados e implementados no ambiente, em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.1.10.8.1.4. A disponibilidade mínima mensal dos serviços de armazenamento e processamento de dados deverá ser de 99%.

4.1.10.9. Tempos médios de resposta e Resolução de Problemas

4.1.10.9.1. Tempo Médio de Resposta

<b>Tempo Médio de Resposta</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Nível de Criticidade</b>	<b>Tempo</b>	<b>Meta</b>	<b>Apuração</b>
Tempo Médio de Resposta	Crítica	Em até 30 minutos	99%	Mensal
	Alta	Em até 2 horas		
	Média	Em até 4 horas		
	Baixa	Em até 12 horas		

4.1.10.9.2. Tempo Médio de Resolução

<b>Tempo Médio de Resolução</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Nível de Criticidade</b>	<b>Tempo</b>	<b>Meta</b>	<b>Apuração</b>
Tempo Médio de Resolução	Crítica	Em até 2 horas	99%	Mensal
	Alta	Em até 4 horas		
	Média	Em até 12 horas		
	Baixa	Em até 36 horas		

4.1.10.9.3. Os níveis de criticidade seguem a premissas consagradas pelo mercado para os serviços de Cloud Computing. Fica estabelecida, abaixo, a descrição de cada um dos níveis de criticidade:

4.1.10.9.3.1. **Crítica:** Alta criticidade. Indisponibilidade total da solução para clientes e conexões;

4.1.10.9.3.2. **Alta:** Criticidade média. Indisponibilidade de itens minoritários da solução Exemplo: incapacidade de fazer acesso ao servidor virtual via VPN, porém com baixo impacto para disponibilidade da solução hospedada do cliente. Este nível também se aplica para os casos em que há degradação generalizada ou pontual da qualidade do serviço (ex: baixa disponibilidade de banda);

4.1.10.9.3.3. **Média:** Baixa criticidade. Indisponibilidade de itens minoritários da solução, tais como incapacidade de acessar o Painel de Controle do Cliente e/ou gerenciar serviços associados à conta. Este nível também se aplica para os casos em que há degradação pontual da qualidade do serviço (ex: baixa disponibilidade de banda);

4.1.10.9.3.4. **Baixa:** Requisições gerais e não urgentes, tais como solicitações de relatórios e/ou dúvidas sobre utilização de recursos.

4.1.10.9.4. As solicitações devem ser registradas num sistema de atendimento que deve informar o tempo de resposta de cada solicitação e sua efetividade dentro dos critérios citados acima.

4.1.10.9.5. Será aplicado o disposto no ANEXO XIV – Acordo de Nível de Serviço, quando não houver o atendimento descrito nesta cláusula.

## **5. DO PREÇO**

5.1. Os preços dos serviços, base agosto/2022 são os constantes na Tabela de Preços - ANEXO II, e conforme tabela abaixo:

<b>SERVIÇOS</b>					
<b>Serviços</b>	<b>Especificação</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Unitário (tabela PROCERGS)</b>	<b>Total</b>	<b>Previsão unitária mensal</b>
EML	Até 500 (por órgão)	7	R\$ 114,67	R\$ 802,69	R\$ 802,69
SRE	Por túnel internet comutado	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	R\$ 3.454,61
	Velocidade 8 Mbps	1	R\$ 1.224,22	R\$ 1.224,22	
	Velocidade 100 Mbps	1	R\$ 2.180,17	R\$ 2.180,17	
INT	Internet velocidade 4096	1	R\$ 3.193,75	R\$ 3.193,75	R\$ 3.193,75
EDI	Valor fixo mensal	1	R\$ 71,36	R\$ 71,36	R\$ 266,84
	EDI Especial até 100MB/mês	1	R\$ 107,05	R\$ 107,05	
	EDI Padrão até 100MB/mês	1	R\$ 57,07	R\$ 57,07	
	EDI Simples até 100MB/mês	1	R\$ 31,36	R\$ 31,36	
PROA	Manutenção básica mensal	1	R\$ 1.291,62	R\$ 1.291,62	R\$ 2.611,24
	Por mil processos gerados	1	R\$ 163,12	R\$ 163,12	
	Por mil processos distribuídos	2	R\$ 129,13	R\$ 258,26	
	Por mil pesquisas realizadas	1	R\$ 101,94	R\$ 101,94	
	Por GB Armazenamento	100	R\$ 6,08	R\$ 608,00	
	Por GB Armazenamento	70	R\$ 2,69	R\$ 188,30	
SPI	Para manter o banco de dados	1	R\$ 1.022,61	R\$ 1.022,61	R\$ 1.842,08
	Por pesquisa integrada (x 1000)	1	R\$ 165,47	R\$ 165,47	
	Por registro mantido em cadastro	60	R\$ 10,90	R\$ 654,00	
IES	Por equipamento	10	R\$ 231,24	R\$ 2.312,40	R\$ 5.150,60

	Por software / visita técnica	10	R\$ 157,01	R\$ 1.570,10	
	Por equipamento / local	10	R\$ 121,31	R\$ 1.213,10	
	Parcela referente a instalações executadas com orçamento aprovado	50	R\$ 1,10	R\$ 55,00	
COI	Por hora de Consultor Júnior	10	R\$ 74,56	R\$ 745,60	R\$ 10.870,10
	Por hora de Consultor Médio	10	R\$ 111,86	R\$ 1.118,60	
	Por hora de Consultor Pleno	10	R\$ 151,03	R\$ 1.510,30	
	Por hora de Consultor Sênior	20	R\$ 218,15	R\$ 4.363,00	
	Por hora de Consultor Master	10	R\$ 313,26	R\$ 3.132,60	
<b>Total</b>					R\$ 28.191,91

<b>SERVIDORES</b>					
<b>Serviços</b>	<b>Especificação</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Unitário</b>	<b>Total</b>	<b>Previsão unitária mensal</b>
HSP	02 VCPU	5	R\$ 324,95	R\$ 1.624,75	R\$ 27.052,86
	04 VCPU	10	R\$ 592,07	R\$ 5.920,70	
	08 VCPU	1	R\$ 1.075,21	R\$ 1.075,21	
	16 VCPU	3	R\$ 2.089,89	R\$ 6.269,67	
	2048 MB de Memória	1	R\$ 30,58	R\$ 30,58	
	4096 MB de Memória	7	R\$ 56,10	R\$ 392,70	
	6144 MB de Memória	2	R\$ 79,93	R\$ 159,86	
	8192 MB de Memória	5	R\$ 102,03	R\$ 510,15	
	16384 MB de Memória	2	R\$ 190,78	R\$ 381,56	
	Por 10GB salvos por mês	350	R\$ 5,85	R\$ 2.047,50	
Até 10TB (por TB/mês)	6	R\$ 1.440,03	R\$ 8.640,18		

HSC	Por VCPU Windows	150	R\$ 289,05	R\$ 43.357,50	R\$ 88.383,28
	Por VCPU Linux	100	R\$ 124,13	R\$ 12.413,00	
	Por GB de Memória	500	R\$ 8,61	R\$ 4.305,00	
	Por TB de Disco	15	R\$ 1.314,48	R\$ 19.717,20	
	Por TB Salvo	15	R\$ 552,81	R\$ 8.292,15	
	Banda de Internet	10 MB	R\$ 298,43	R\$ 298,43	
HPC	Por ambiente de plataforma .NET	2	R\$ 122,66	R\$ 245,32	R\$ 4.593,03
	Por VCPU de plataforma .NET	8	R\$ 301,05	R\$ 2.408,40	
	Por GB de Memória	8	R\$ 10,39	R\$ 83,12	
	Por TB de Disco	1	R\$ 1.306,66	R\$ 1.306,66	
	Por TB salvo	1	R\$ 549,53	R\$ 549,53	
<b>Total</b>					R\$ 120.029,17

<b>Total Geral</b>				R\$ 148.221,08
<b>Total Anual</b>				R\$ 1.778.652,96

5.2. O total estimado para esta contratação é o valor de R\$ 148.221,08 (cento e quarenta e oito mil, duzentos e vinte e um reais e sessenta e oito centavos) por mês e R\$ 1.778.652,96 (um milhão, setecentos e setenta e oito mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e noventa e seis centavos) por ano, entendidos como preços justos e suficientes para a total execução destes serviços sendo devidos somente os valores referentes aos serviços efetivamente prestados ao BADESUL.

5.3. Nos preços dos serviços, ora contratados, estão incluídos os impostos em vigor na data da apresentação da proposta.

5.4. Os encargos financeiros decorrentes dos custos de manutenção ou de reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários e prepostos do **BADESUL**, bem como os causados por forças da natureza, perda, furto e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **PROCERGS**, serão repassados, ao **BADESUL**, pelo valor gasto pela **PROCERGS**, compreendendo o valor do bem ou serviço, impostos e taxas decorrentes e os custos administrativos

necessários, conforme demonstrativo a ser apresentado em cada caso.

5.5. Os preços para os serviços referentes a EQUIPAMENTOS, SOFTWARES, VISITAS TÉCNICAS e SERVIÇO NÃO EXECUTADO, detalhados no ANEXO IV, com base em agosto/2022, são os constantes na Tabela de Preços – ANEXO II, entendidos como preços justos e suficientes para a execução destes serviços. Cada serviço do ANEXO IV relaciona-se a um dos grupos constantes na Tabela de Preços conforme o seguinte:

5.5.1. **Grupo I:** Instalação de equipamento, Transferência de equipamento e Substituição de equipamento.

5.5.2. **Grupo II:** Softwares e Visita de Avaliação Técnica.

5.5.3. **Grupo III:** Mudança de leiaute de equipamento, Desinstalação de equipamento e Serviço não executado.

5.6. Os preços para execução dos serviços de INFRAESTRUTURA PARA REDE INTERNA e INFRAESTRUTURA PARA FIBRA ÓPTICA, descritos no ANEXO IV, serão apresentados em orçamentos específicos, a cada solicitação do **BADESUL**. A execução destes serviços somente será realizada após a aprovação formal, pelo **BADESUL**, dos valores orçados.

5.7. Especificamente com relação ao HSP:

5.7.1. O item de faturamento – Servidor Físico Instalado – representa a quantidade total de servidores físicos do **BADESUL**, instalados e operando na modalidade HSP no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.7.2. Os itens de faturamento - VCPU – representam a quantidade de servidores virtuais que possuem 1 CPU, 2 CPUs, ..., até 'n' CPUs, instalados e operando na modalidade HSP no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.7.3. Os itens de faturamento – MB de Memória – representam a quantidade de servidores virtuais que possuem 512 MB, 1024 MB, ..., até 'n' MB de memória, instalados e operando na modalidade HSP no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.7.4. Os itens de faturamento – TB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* associadas aos servidores virtuais do **BADESUL** na modalidade HSP, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.7.5. O item de faturamento – GB Salvos - representa a quantidade total de GB (Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente HSP do **BADESUL**, sejam servidores físicos ou virtuais, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.7.6. No caso dos servidores virtuais, a não utilização plena pelo **BADESUL** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para ele nenhum

crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **BADESUL**.

5.8. Itens específicos relacionados ao PROA:

5.8.1. O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional ao PROA.

5.8.2. O item de faturamento - Por Processo Gerado – representa o número total de processos criados no PROA no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.8.3. O item de faturamento - Por Processo Distribuído – representa o número total de ações no PROA que alteram o conteúdo de um processo (inserções de novos documentos, registro de aquisição por um usuário etc.) no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas pelos usuários do **BADESUL**, tais como:

5.8.3.1. Distribuir uma atividade (encaminhamentos realizados entre usuários)

5.8.3.2. Redistribuir uma atividade

5.8.3.3. Recuperar uma atividade

5.8.3.4. Arquivar um processo

5.8.3.5. Solicitar um arquivamento

5.8.3.6. Desarquivar um processo

5.8.3.7. Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento)

5.8.3.8. Concluir uma Tarefa

5.8.3.9. Alterar controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente).

5.8.4. O item de faturamento - Por Pesquisa efetuada – representa o número total de pesquisas em processos no PROA, realizadas pelos usuários do **BADESUL**, no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. As consultas específicas por número do processo, em que o usuário marcou explicitamente a opção “consulta livre”, não são consideradas na soma deste item.

5.8.5. O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Ativos) - representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, medida no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.8.6. O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Arquivados) – representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, para os processos arquivados, medida no período de apuração da competência da fatura.

5.8.7. O desenvolvimento das integrações do PROA com outros sistemas, quando solicitado pelo **BADESUL**, deverá ser objeto de contratação específica e,

para a sua execução, é necessária a aprovação formal à proposta apresentada pela **PROCERGS** contendo prazos e preço.

5.8.8. A forma de aferição e auditoria do montante das transações definidas na presente Cláusula como geradoras do montante a ser faturado durante a execução do Contrato está explicitada no ANEXO XV.

5.9. Itens específicos relacionados ao HSC:

5.9.1. Os itens de faturamento - vCPU – representam a quantidade de CPUs dos servidores virtuais provisionados pelo **BADESUL** e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.2. Os itens de faturamento – GB de Memória – representam a quantidade memória RAM dos servidores virtuais provisionados pelo **BADESUL** tendo como unidade de Gigabyte e múltiplos dele, contratado e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.3. Os itens de faturamento – GB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* em Gigabyte, associadas aos servidores virtuais do **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.4. Os itens de faturamento – Sistema Operacional Windows Server 2019 Standard – é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contém este Sistema Operacional provisionados pelo **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.5. Os itens de faturamento – Sistema Operacional Linux – é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contém este Sistema Operacional provisionados pelo **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.6. O item de faturamento – GB Salvos - representa a quantidade total de GB (Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.7. O item de faturamento – Acesso à internet - representa a quantidade de Megabit medido em Mbps (Megabit por segundo) para acesso à internet considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.8. O item de faturamento – Endereço IP externo - representa a quantidade de Endereços IP válidos na internet alocados em todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

5.9.9. A não utilização plena pelo **BADESUL** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente

disponibilizados para o **BADESUL**.

## **6. DA JUSTIFICATIVA DO PREÇO**

6.1. Os preços praticados pela PROCERGS são isonômicos para todos os seus clientes. Como prova de tal afirmação a PROCERGS nos encaminhou 3 contratos firmados com outros órgãos.

6.2. Em relação aos serviços não exclusivamente prestados pela PROCERGS, comparou-se os preços com propostas de outros fornecedores. Não foi possível comparação com preços obtidos junto ao Banco de Preços Licitados em virtude de o valor depender do ambiente do contratante, sendo muito específico, ou seja, tal comparação não seria adequada.

## **7. DO ENDEREÇO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇOS**

7.1. Os serviços serão realizados de forma remota ou, quando necessário, na sede do BADESUL, na Rua Andrade Neves, 175, 15º andar, bairro Centro Histórico, em Porto Alegre/RS.

# **TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO - Nº 0010/2022**

**PROCESSO ADM 22/4000-0000326-9**

## **ANEXO II**

### **MINUTA DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

#### **CONTRATANTE:**

**BADESUL DESENVOLVIMENTO S.A. - AGÊNCIA DE FOMENTO/RS**, instituição financeira de economia mista, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.885.855/0001-72, com sede na Rua Gen. Andrade Neves Nº 175 - 18º andar, representada neste ato por (...), doravante denominada simplesmente **BADESUL**.

#### **CONTRATADO:**

**PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.**, com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04, representada neste ato por (...), doravante denominada **CONTRATADO**.

As partes acima qualificadas, em consonância com o processo Proa nº 22/4000-0000326-9, Inexigibilidade de Licitação nº 0010/2022, com base na Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, regendo-se pela mesma lei, pela Lei nº. 12.846, de 1º de agosto de 2013, pela Lei Complementar Federal nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, pela Lei Estadual nº. 52.823, de 21 de dezembro de 2015, pela Lei Estadual nº. 13.706, de 06 de abril de 2011, pela Lei Estadual nº. 11.389, de 25 de novembro de 1999, Lei Estadual 15.228, de 25 de setembro de 2018, pelo Decreto Estadual nº. 42.250, de 19 de maio de 2003, pelo Decreto Estadual nº. 48.160, de 14 de julho de 2011, e suas alterações posteriores, assim como pelo Projeto Básico e demais documentos constantes no processo e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos e responsabilidades das partes.

#### **CLÁUSULA 1ª. DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de serviços de TIC.
- 1.2. Os serviços serão prestados nas condições estabelecidas no Projeto Básico e no Termo de Inexigibilidade, independentemente de transcrição.

## CLÁUSULA 2ª. DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1. A execução do presente contrato far-se-á pelo regime de **empreitada por preço unitário**.

## CLÁUSULA 3ª. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

3.1. Conforme item 4 do projeto básico.

## CLÁUSULA 4ª. DO PREÇO

4.1. Os preços dos serviços, base agosto/2022 são os constantes na Tabela de Preços - ANEXO II, e conforme tabela abaixo:

SERVIÇOS					
Serviços	Especificação	Qtd.	Unitário (tabela PROCERGS)	Total	Previsão unitária mensal
EML	Até 500 (por órgão)	7	R\$ 114,67	R\$ 802,69	R\$ 802,69
SRE	Por túnel internet comutado	1	R\$ 50,22	R\$ 50,22	R\$ 3.454,61
	Velocidade 8 Mbps	1	R\$ 1.224,22	R\$ 1.224,22	
	Velocidade 100 Mbps	1	R\$ 2.180,17	R\$ 2.180,17	
INT	Internet velocidade 4096	1	R\$ 3.193,75	R\$ 3.193,75	R\$ 3.193,75
EDI	Valor fixo mensal	1	R\$ 71,36	R\$ 71,36	R\$ 266,84
	EDI Especial até 100MB/mês	1	R\$ 107,05	R\$ 107,05	
	EDI Padrão até 100MB/mês	1	R\$ 57,07	R\$ 57,07	
	EDI Simples até 100MB/mês	1	R\$ 31,36	R\$ 31,36	
PROA	Manutenção básica mensal	1	R\$ 1.291,62	R\$ 1.291,62	R\$ 2.611,24
	Por mil processos gerados	1	R\$ 163,12	R\$ 163,12	
	Por mil processos distribuídos	2	R\$ 129,13	R\$ 258,26	

	Por mil pesquisas realizadas	1	R\$ 101,94	R\$ 101,94	
	Por GB Armazenamento	100	R\$ 6,08	R\$ 608,00	
	Por GB Armazenamento	70	R\$ 2,69	R\$ 188,30	
SPI	Para manter o banco de dados	1	R\$ 1.022,61	R\$ 1.022,61	R\$ 1.842,08
	Por pesquisa integrada (x 1000)	1	R\$ 165,47	R\$ 165,47	
	Por registro mantido em cadastro	60	R\$ 10,90	R\$ 654,00	
IES	Por equipamento	10	R\$ 231,24	R\$ 2.312,40	R\$ 5.150,60
	Por software / visita técnica	10	R\$ 157,01	R\$ 1.570,10	
	Por equipamento / local	10	R\$ 121,31	R\$ 1.213,10	
	Parcela referente a instalações executadas com orçamento aprovado	50	R\$ 1,10	R\$ 55,00	
COI	Por hora de Consultor Júnior	10	R\$ 74,56	R\$ 745,60	R\$ 10.870,10
	Por hora de Consultor Médio	10	R\$ 111,86	R\$ 1.118,60	
	Por hora de Consultor Pleno	10	R\$ 151,03	R\$ 1.510,30	
	Por hora de Consultor Sênior	20	R\$ 218,15	R\$ 4.363,00	
	Por hora de Consultor Master	10	R\$ 313,26	R\$ 3.132,60	
<b>Total</b>					R\$ 28.191,91

<b>SERVIDORES</b>					
<b>Serviços</b>	<b>Especificação</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Unitário</b>	<b>Total</b>	<b>Previsão unitária mensal</b>
HSP	02 VCPU	5	R\$ 324,95	R\$ 1.624,75	R\$ 27.052,86
	04 VCPU	10	R\$ 592,07	R\$ 5.920,70	

	08 VCPU	1	R\$ 1.075,21	R\$ 1.075,21	
	16 VCPU	3	R\$ 2.089,89	R\$ 6.269,67	
	2048 MB de Memória	1	R\$ 30,58	R\$ 30,58	
	4096 MB de Memória	7	R\$ 56,10	R\$ 392,70	
	6144 MB de Memória	2	R\$ 79,93	R\$ 159,86	
	8192 MB de Memória	5	R\$ 102,03	R\$ 510,15	
	16384 MB de Memória	2	R\$ 190,78	R\$ 381,56	
	Por 10GB salvos por mês	350	R\$ 5,85	R\$ 2.047,50	
	Até 10TB (por TB/mês)	6	R\$ 1.440,03	R\$ 8.640,18	
HSC	Por VCPU Windows	150	R\$ 289,05	R\$ 43.357,50	R\$ 88.383,28
	Por VCPU Linux	100	R\$ 124,13	R\$ 12.413,00	
	Por GB de Memória	500	R\$ 8,61	R\$ 4.305,00	
	Por TB de Disco	15	R\$ 1.314,48	R\$ 19.717,20	
	Por TB Salvo	15	R\$ 552,81	R\$ 8.292,15	
	Banda de Internet	10 MB	R\$ 298,43	R\$ 298,43	
HPC	Por ambiente de plataforma .NET	2	R\$ 122,66	R\$ 245,32	R\$ 4.593,03
	Por VCPU de plataforma .NET	8	R\$ 301,05	R\$ 2.408,40	
	Por GB de Memória	8	R\$ 10,39	R\$ 83,12	
	Por TB de Disco	1	R\$ 1.306,66	R\$ 1.306,66	
	Por TB salvo	1	R\$ 549,53	R\$ 549,53	
<b>Total</b>					R\$ 120.029,17

<b>Total Geral</b>					R\$ 148.221,08
<b>Total Anual</b>					R\$ 1.778.652,96

4.2. O total estimado para esta contratação é o valor de R\$ 148.221,08 (cento

e quarenta e oito mil, duzentos e vinte e um reais e sessenta e oito centavos) por mês e R\$ 1.778.652,96 (um milhão, setecentos e setenta e oito mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e noventa e seis centavos) por ano, entendidos como preços justos e suficientes para a total execução destes serviços sendo devidos somente os valores referentes aos serviços efetivamente prestados ao BADESUL.

4.3. Nos preços dos serviços, ora contratados, estão incluídos os impostos em vigor na data da apresentação da proposta.

4.4. Os encargos financeiros decorrentes dos custos de manutenção ou de reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários e prepostos do **BADESUL**, bem como os causados por forças da natureza, perda, furto e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **PROCERGS**, serão repassados, ao **BADESUL**, pelo valor gasto pela **PROCERGS**, compreendendo o valor do bem ou serviço, impostos e taxas decorrentes e os custos administrativos necessários, conforme demonstrativo a ser apresentado em cada caso.

4.5. Os preços para os serviços referentes a EQUIPAMENTOS, SOFTWARES, VISITAS TÉCNICAS e SERVIÇO NÃO EXECUTADO, detalhados no ANEXO IV, com base em agosto/2022, são os constantes na Tabela de Preços – ANEXO II, entendidos como preços justos e suficientes para a execução destes serviços. Cada serviço do ANEXO IV relaciona-se a um dos grupos constantes na Tabela de Preços conforme o seguinte:

4.5.1. **Grupo I:** Instalação de equipamento, Transferência de equipamento e Substituição de equipamento.

4.5.2. **Grupo II:** Softwares e Visita de Avaliação Técnica.

4.5.3. **Grupo III:** Mudança de leiaute de equipamento, Desinstalação de equipamento e Serviço não executado.

4.6. Os preços para execução dos serviços de INFRAESTRUTURA PARA REDE INTERNA e INFRAESTRUTURA PARA FIBRA ÓPTICA, descritos no ANEXO IV, serão apresentados em orçamentos específicos, a cada solicitação do **BADESUL**. A execução destes serviços somente será realizada após a aprovação formal, pelo **BADESUL**, dos valores orçados.

4.7. Especificamente com relação ao HSP:

4.7.1. O item de faturamento – Servidor Físico Instalado – representa a quantidade total de servidores físicos do **BADESUL**, instalados e operando na modalidade HSP no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.2. Os itens de faturamento - VCPU – representam a quantidade de servidores virtuais que possuem 1 CPU, 2 CPUs, ..., até 'n' CPUs, instalados e operando na modalidade HSP no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.3. Os itens de faturamento – MB de Memória – representam a quantidade de servidores virtuais que possuem 512 MB, 1024 MB, ..., até ‘n’ MB de memória, instalados e operando na modalidade HSP no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.4. Os itens de faturamento – TB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* associadas aos servidores virtuais do **BADESUL** na modalidade HSP, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.5. O item de faturamento – GB Salvos - representa a quantidade total de GB (Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente HSP do **BADESUL**, sejam servidores físicos ou virtuais, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.7.6. No caso dos servidores virtuais, a não utilização plena pelo **BADESUL** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **BADESUL**.

4.8. Itens específicos relacionados ao PROA:

4.8.1. O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional ao PROA.

4.8.2. O item de faturamento - Por Processo Gerado – representa o número total de processos criados no PROA no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.8.3. O item de faturamento - Por Processo Distribuído – representa o número total de ações no PROA que alteram o conteúdo de um processo (inserções de novos documentos, registro de aquisição por um usuário etc.) no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas pelos usuários do **BADESUL**, tais como:

4.8.3.1. Distribuir uma atividade (encaminhamentos realizados entre usuários)

4.8.3.2. Redistribuir uma atividade

4.8.3.3. Recuperar uma atividade

4.8.3.4. Arquivar um processo

4.8.3.5. Solicitar um arquivamento

4.8.3.6. Desarquivar um processo

4.8.3.7. Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento)

4.8.3.8. Concluir uma Tarefa

4.8.3.9. Alterar controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente).

4.8.4. O item de faturamento - Por Pesquisa efetuada – representa o número total de pesquisas em processos no PROA, realizadas pelos usuários do **BADESUL**, no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. As

consultas específicas por número do processo, em que o usuário marcou explicitamente a opção “consulta livre”, não são consideradas na soma deste item.

4.8.5. O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Ativos) - representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, medida no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.8.6. O item de faturamento - Por GB Armazenado (Processos Arquivados) - representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PROA, para os processos arquivados, medida no período de apuração da competência da fatura.

4.8.7. O desenvolvimento das integrações do PROA com outros sistemas, quando solicitado pelo **BADESUL**, deverá ser objeto de contratação específica e, para a sua execução, é necessária a aprovação formal à proposta apresentada pela **PROCERGS** contendo prazos e preço.

4.8.8. A forma de aferição e auditoria do montante das transações definidas na presente Cláusula como geradoras do montante a ser faturado durante a execução do Contrato está explicitada no ANEXO XV.

4.9. Itens específicos relacionados ao HSC:

4.9.1. Os itens de faturamento - vCPU - representam a quantidade de CPUs dos servidores virtuais provisionados pelo **BADESUL** e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.2. Os itens de faturamento - GB de Memória - representam a quantidade memória RAM dos servidores virtuais provisionados pelo **BADESUL** tendo como unidade de Gigabyte e múltiplos dele, contratado e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.3. Os itens de faturamento - GB de Storage - representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* em Gigabyte, associadas aos servidores virtuais do **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.4. Os itens de faturamento - Sistema Operacional Windows Server 2019 Standard - é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contém este Sistema Operacional provisionados pelo **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.5. Os itens de faturamento - Sistema Operacional Linux - é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contém este Sistema Operacional provisionados pelo **BADESUL**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.6. O item de faturamento - GB Salvos - representa a quantidade total de GB

(Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.7. O item de faturamento – Acesso à internet - representa a quantidade de Megabit medido em Mbps (Megabit por segundo) para acesso à internet considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.8. O item de faturamento – Endereço IP externo - representa a quantidade de Endereços IP válidos na internet alocados em todo o ambiente de servidores Cloud do **BADESUL**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

4.9.9. A não utilização plena pelo **BADESUL** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para ele nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **BADESUL**.

## **CLÁUSULA 5ª. DO RECURSO FINANCEIRO**

5.1. As despesas decorrentes do presente contrato correrão à conta de recursos próprios do BADESUL.

## **CLÁUSULA 6ª. DO PAGAMENTO**

6.1. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de até 10 (dez) dias mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.

6.2. O documento fiscal deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.

6.3. Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul independentemente da localização da sede ou filial da CONTRATADA.

6.4. A protocolização somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

6.5. A protocolização somente poderá ser feita após o cumprimento do objeto por parte da CONTRATADA.

6.6. A liberação das faturas de pagamento por parte do BADESUL fica condicionada à apresentação, pela CONTRATADA, de documentação fiscal

correspondente à aquisição de bens e serviços relativos à execução do contrato, cujo prazo para dita exibição não deverá exceder a 30 (trinta) dias contados da data de suas emissões, conforme o preconizado pelo Decreto nº 36.117, de 03 de agosto de 1995.

6.7. Haverá a retenção de todos os tributos nos quais o BADESUL seja responsável tributário.

6.8. O BADESUL poderá reter do valor da fatura da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações sociais, trabalhistas ou contratuais.

6.9. O pagamento será efetuado por fornecimento efetivamente realizado e aceito.

6.9.1. A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:

6.9.1.1. não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato; ou

6.9.1.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do objeto, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.10. Caso o objeto não seja fornecido fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.

6.11. Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 69, inciso IX, da Lei nº. 13.303, de 30 de junho de 2016;

6.11.1. Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.12. Persistindo a irregularidade, o BADESUL poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

6.12.1. Os pagamentos a serem efetuados em favor do contratado, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

6.12.1.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei federal nº

9.430/1996;

6.12.1.2. Contribuição Previdenciária, correspondente a onze por cento, na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei federal nº 8.212/1991;

6.12.1.3. Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.13. As empresas dispensadas de retenções deverão entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

6.14. O contratante poderá reter do valor da fatura do contratado a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

6.15. A nota fiscal deverá ser encaminhada através do e-mail [badesul.fornecedores@badesul.com.br](mailto:badesul.fornecedores@badesul.com.br). Não será considerada recebida a nota fiscal encaminhada por qualquer outro meio.

#### **CLÁUSULA 7ª. DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA**

7.1. Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

#### **CLÁUSULA 8ª. DA ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTO**

8.1. As antecipações de pagamento em relação a data de vencimento, respeitada a ordem cronológica para cada fonte de recurso, terão um desconto *pro rata die*, pela variação do IPCA.

#### **CLÁUSULA 9ª. DOS PRAZOS**

9.1. O prazo de duração do contrato é de 60 (sessenta) meses, contados da sua celebração.

#### **CLÁUSULA 10ª. DO REAJUSTE**

10.1. O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data base da tabela de preços.

10.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano

será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

10.3. O valor do contrato será reajustado, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:

$$R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$$

Onde:

R = parcela de reajuste;

P0 = Preço inicial do contrato no mês de referência dos preços ou preço do contrato no mês de aplicação do último reajuste;

IPCA<sub>n</sub> = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;

IPCA<sub>0</sub> = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

## **CLÁUSULA 11<sup>a</sup>. DA FISCALIZAÇÃO**

11.1. O titular e o substituto da fiscalização serão designados, mediante termo formal a ser emitido pelo Gestor do Contrato, por meio do Documento denominado Ato de Designação de Fiscal Técnico, anexo ao Processo, sendo estes encarregados de conferir o andamento das atividades e de corrigir desvios ou apontar eventuais irregularidades.

11.2. Sempre que solicitados pela fiscalização e de forma a dirimir dúvidas devidamente fundamentadas, serão realizados pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais, relatórios, documentos, laudos para esclarecer ou informar sobre problemas e soluções na execução dos serviços.

11.3. A fiscalização, sempre que possível, comunicará à contratada as providências necessárias para sanar eventuais problemas detectados na execução dos serviços. Porém, a ausência de manifestação escrita da fiscalização quando da ocorrência de falhas, não exime a contratada, em nenhuma hipótese, da responsabilidade de corrigi-las.

11.4. Qualquer fiscalização exercida pelo **BADESUL** será feita em seu exclusivo interesse e não implicará corresponsabilidade pela prestação dos serviços contratados, sem que assista direito à **CONTRATADA**, eximir-se de suas obrigações pela fiscalização e perfeita execução dos serviços;

11.5. A fiscalização do **BADESUL** verificará a qualidade da prestação dos serviços, podendo exigir substituições ou reelaboração das atividades, quando não atenderem aos termos do objeto contratado, sem qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

## **CLÁUSULA 12ª. DO GESTOR DIRETO DO CONTRATO**

12.1. O Gestor do contrato pelo BADESUL, a quem caberão os controles sobre as normas, cumprimento das cláusulas contratuais e gerenciamento das dúvidas ou de questões técnicas surgidas no decorrer da prestação dos serviços do Contrato, será o Superintendente de TI.

## **CLÁUSULA 13ª. DA PERMISSÃO AO BANCO CENTRAL**

13.1. O Contratado, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução nº 4557, de 23 de fevereiro de 2017, permite acesso ao Banco Central do Brasil a:

13.1.1. termos firmados;

13.1.2. documentação e informações referentes aos serviços prestados; e

13.1.3. a suas dependências.

## **CLÁUSULA 14ª. DA GARANTIA DO SERVIÇO**

14.1. A **PROCERGS** garante o uso dos sistemas não exclusivo e não transferível pelo tempo de vigência do contrato.

14.2. A **PROCERGS** garante as instalações por ela realizadas durante os 3 (três) primeiros meses após a conclusão do serviço, contados a partir do aceite, por parte do **BADESUL**, reparando, sem ônus, todos os problemas que surgirem nas instalações feitas, desde que estas não tenham sido modificadas por pessoas não autorizadas pela **PROCERGS**.

14.3. A **PROCERGS** garante manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

14.4. A **PROCERGS** garante a disponibilidade dos serviços da Rede RS e do acesso Internet durante as 24 (vinte e quatro) horas diárias, nos 7 (sete) dias da semana, ressalvadas as paradas para manutenção ou instalação de equipamentos, que serão previamente comunicadas.

14.5. A **PROCERGS** garante a velocidade do tráfego interno da rede, isto é, de um ponto de presença da **PROCERGS** a outro, conforme a opção do **BADESUL**.

14.6. A **PROCERGS** garante a aplicação das restrições de acesso à Rede RS definidas pelo **BADESUL** mediante o uso de filtros de pacotes nas portas de acesso dos pontos de presença da **PROCERGS**.

14.7. A **PROCERGS** garante a segurança da rede do **BADESUL** contra acessos indevidos originados externamente (na rede INTERNET), quando utilizado(s) o(s) *firewall(s)* da **PROCERGS**.

14.8. A **PROCERGS** garante o acesso à INTERNET à(s) rede(s) do **BADESUL** sem que seu(s) endereço(s) *IP* real(is) seja(m) propagado(s) externamente, quando utilizado(s) o(s) *firewall*(s) da **PROCERGS**.

14.9. As garantias previstas nesta cláusula não abrangem os casos fortuitos ou que não sejam de responsabilidade direta da **PROCERGS**, tais como acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários ou prepostos do **BADESUL**, bem como os causados por força da natureza, perda, furto, concessionárias de serviços contratados e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **PROCERGS**.

14.10. A **PROCERGS** garante a disponibilidade mensal dos servidores objetos deste contrato conforme ANS - Acordo de Nível de Serviço descrito no ANEXO XIV.

14.11. A **PROCERGS** garante a segurança aos servidores objetos deste contrato contra acessos indevidos originados externamente (na rede INTERNET), através da utilização dos firewalls da sua infraestrutura de rede.

14.12. A **PROCERGS** garante o acesso à INTERNET, quando solicitado pelo **BADESUL**, aos servidores objetos deste contrato, sem que seus endereços IP reais sejam propagados externamente, através da utilização dos firewalls da **PROCERGS**.

14.13. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, na forma do art. 76 da Lei nº. 13.303/2016.

#### **CLÁUSULA 15ª. DAS OBRIGAÇÕES**

15.1. As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

#### **CLÁUSULA 16ª. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

16.1. Prestar os serviços na forma ajustada;

16.2. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações sociais e trabalhistas de seus empregados;

16.3. Assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais, previdenciárias, tributárias, comerciais e civis decorrentes da execução do contrato;

16.4. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar ao **BADESUL** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

- 16.5. Apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no contrato, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;
- 16.6. Manter e processar os dados fornecidos pelo **BADESUL**, dentro dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo;
- 16.7. Manter o equipamento central necessário para atender à utilização dos Sistemas e suas funções, bem como manter o serviço atualizado tecnologicamente e compatível com as necessidades da Rede RS, com relação a desempenho, disponibilidade e segurança;
- 16.8. Observar rigoroso sigilo quanto às informações processadas, inclusive em relação a terceiros. Manter em segurança os dados relativos ao processamento dos Sistemas. Triturar relatórios que, após a utilização, pelo **BADESUL**, sejam devolvidos para tal finalidade, assim como os decorrentes de testes (sob hipótese alguma serão os mesmos vendidos ou dispostos como papel velho, sem a destruição total das informações);
- 16.9. Manter servidor de Túnel Internet operacional;
- 16.10. Fornecer os equipamentos e cabos necessários à ligação da porta via rádio ao *Switch* do **BADESUL**, bem como do serviço de contingência automática das portas de acesso;
- 16.11. Fornece todo o ferramental necessário à execução das instalações;
- 16.12. Assumir integral responsabilidade pelos danos causados pelos seus prepostos durante a execução dos serviços, seja nos equipamentos ou instalações, desde que comprovada sua culpa ou dolo;
- 16.13. Indicar pelo menos um profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com o **BADESUL**, sobre a execução do objeto deste projeto, durante o horário estabelecido para a prestação dos serviços;
- 16.14. Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo das mensagens dos usuários do **BADESUL**, comprometendo-se a não as editar, acessá-las ou divulgá-las, exceto em cumprimento de ordem judicial, por solicitação do **BADESUL** ou para identificar e resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado;
- 16.15. Fornecer as mídias para o salvamento periódico dos arquivos no(s) servidor(es) do **BADESUL**;
- 16.16. Informar, ao **BADESUL**, as ocorrências com seu(s) servidor(es);
- 16.17. Manter sigilo sobre as informações confiadas à **PROCERGS** pelo **BADESUL**. A **PROCERGS** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários prepostos ou pessoas autorizadas pelo **BADESUL** e nem daquelas resultantes da ação criminosa

ou irregular de terceiros (*hackers*) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que ela vier a ocorrer;

16.18. Garantir o nível de segurança definido pelo **BADESUL** na execução do objeto do contrato;

16.19. Prover a redundância do serviço no que diz respeito a servidores, *softwares* e armazenamento de dados;

16.20. Manter, no caso dos servidores virtuais para uso do **BADESUL** um servidor de contingência, com a mesma configuração do servidor original, em locais físicos diferentes.

16.21. Efetuar o transporte eletrônico (transmissão/recepção) dos documentos de interesse do **BADESUL**, dentro dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo;

16.22. Manter o equipamento necessário para atender ao intercâmbio dos documentos e informações;

16.23. Observar rigoroso sigilo em relação aos documentos e informações recebidos para intercâmbio e em especial quanto aos códigos de identificação dos documentos;

16.24. Fornecer as mídias para o salvamento periódico dos Bancos de Dados, quando o serviço for contratado.

16.25. Reparar, corrigir, remover ou substituir as suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor e/ou fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

16.26. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a **BADESUL** autorizada a descontar dos pagamentos devidos à **PROCERGS**, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.

16.27. Manter equipe com conhecimento técnico dos aplicativos e softwares para receber, definir e acompanhar as demandas para adequações, atualizações e melhorias da solução objeto deste contrato.

16.28. Manter os equipamentos necessários à operação dos aplicativos e softwares. Não está incluída neste contrato a locação de equipamentos (microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, roteadores, switches etc.).

16.29. Comunicar ao **BADESUL** qualquer anormalidade constatada referente a execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.

16.30. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

16.31. Segurar os equipamentos da **PROCERGS** contra risco de incêndio.

16.32. Assegurar a manutenção técnica dos equipamentos e softwares de propriedade da **PROCERGS** que fazem parte da prestação do serviço objeto deste contrato.

16.33. Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado efetuando o registro através dos canais de suporte disponibilizados.

16.34. Acionar o **BADESUL**, através dos canais de comunicação existentes, para que seja dado tratamento aos alertas de monitoria referentes a falhas, desempenho e capacidade dos servidores hospedados.

16.35. Quando solicitado pelo **BADESUL**, aplicar as medidas necessárias para dotar o servidor de meios hábeis para suportar os aumentos de demanda, desde que a **PROCERGS** seja comunicada com antecedência, e desde que isto seja possível dentro dos serviços mantidos pelo **BADESUL**, conforme Tabela de Preços do serviço.

16.36. Monitorar os servidores e efetuar intervenções, quando necessário, nos agentes de *backup* e monitoria de sua responsabilidade.

16.37. Gerenciar a infraestrutura de hospedagem dos servidores.

16.38. Fornecer e instalar os Sistemas Operacionais MICROSOFT nos servidores virtuais conforme as definições estabelecidas no estudo de viabilidade para virtualização, ficando a instalação de *patches* e *upgrades* de versão por conta do **BADESUL**.

16.39. Instalar os sistemas operacionais Linux nos servidores virtuais, com distribuições homologadas pela **PROCERGS**, conforme as definições estabelecidas no estudo de viabilidade para virtualização, ficando a instalação de *patches* e *upgrades* de versão por conta do **BADESUL**. No caso de instalações em distribuições e versões não homologadas, não haverá garantia de suporte, *backup* e monitoria por parte da **PROCERGS**.

16.40. Informar e negociar junto ao **BADESUL** os ajustes técnicos ou manutenção na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento dos servidores hospedados. As interferências técnicas realizadas pela **PROCERGS** deverão ser negociadas com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços para o **BADESUL**.

16.41. As manutenções na infraestrutura de TIC a serem informadas são, únicas e exclusivamente, aquelas que interferem na disponibilidade dos servidores hospedados, ficando a **PROCERGS** dispensada de informar sobre as manutenções que não impactarem na disponibilidade do serviço.

16.42. Nos casos de urgência, assim entendidos aqueles casos que coloquem em risco o regular funcionamento do servidor ou aqueles determinados por motivo de segurança decorrente de vulnerabilidades detectadas, as interrupções serão imediatas e sem prévio-aviso.

16.43. Cadastrar e fornecer a senha de administração dos servidores para os responsáveis indicados pelo **BADESUL**, através de e-mails. Apenas os endereços eletrônicos de e-mails informados pelo **BADESUL** receberão esta informação.

16.44. A **PROCERGS** deverá, se for o caso, apresentar Programa de Integridade, nos termos da Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018 e do seu Regulamento.

<b>CLÁUSULA 17ª. DAS OBRIGAÇÕES DO BADESUL</b>
--

17.1. Pagar à **PROCERGS** o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), no prazo e condições estabelecidos no presente instrumento;

17.2. Dar, à **PROCERGS**, as condições necessárias à execução regular do contrato;

17.3. Fornecer os dados necessários ao processamento, dentro do cronograma e grau de qualidade estabelecido de comum acordo;

17.4. Avisar, previamente, sempre que uma informação requeira esquema especial de segurança e sigilo. Os relatórios dos sistemas, após serem utilizados, serão obrigatoriamente destruídos por um meio qualquer, ou devolvidos à **PROCERGS** para serem triturados, ou mantidos em arquivo de segurança pelo **BADESUL** (sob hipótese alguma poderão ser vendidos como papel velho, ou dispostos sem a destruição total das informações);

17.5. Manter uma equipe responsável pela operação dos sistemas utilizados, bem como equipamentos, *software* e instalações necessárias visando acompanhar as demandas para adequações, atualizações e melhorias dos objetos deste contrato;

17.6. Fornecer local adequado para a instalação dos equipamentos, atendendo a todos os requisitos necessários, conforme especificações fornecidas pela **PROCERGS**;

17.7. Fornecer local adequado, conforme orientação da **PROCERGS**, para a instalação do roteador para a porta de contingência automática;

17.8. Comunicar, à **PROCERGS**, via central de atendimento (*Help Desk*), quando for detectado algum problema nos serviços contratados;

17.9. Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a **PROCERGS** sobre a execução dos objetos deste contrato;

17.10. Indicar, pelo menos, um profissional do seu quadro funcional para acompanhar a instalação, os testes e homologar o serviço de contingência automática;

17.11. Fornecer à **PROCERGS** todas as informações pertinentes à instalação a ser executada;

- 17.12. Comunicar formalmente à **PROCERGS**, através de aditivos contratuais ou correspondências, sempre que houver alterações e informações que possam modificar itens do contrato originalmente avençado;
- 17.13. Fornecer a planta baixa da área onde serão realizadas as instalações, bem como a indicação, nesta, da localização dos equipamentos que serão instalados;
- 17.14. Informar à **PROCERGS** as restrições legais, nos casos de instalações em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico;
- 17.15. Contratar os canais de comunicação para acesso à **PROCERGS**, caso o acesso não seja exclusivamente via Internet;
- 17.16. Evitar o manuseio e o acesso aos serviços contratados por pessoas não autorizadas, bem como a divulgação das senhas;
- 17.17. Manter uma equipe responsável pela preparação dos dados, para o controle de qualidade final dos relatórios emitidos pelo sistema, conforme especificações ou instruções fornecidas pela **PROCERGS**;
- 17.18. Fornecer os dados necessários à impressão dos relatórios, dentro do cronograma e grau de qualidade estabelecido de comum acordo;
- 17.19. Contratar o acesso desde suas dependências do **BADESUL** até o ponto de presença da **PROCERGS**, caso utilizar portas do tipo *Serial*, Fibra Óptica, Satélite e Fibra Óptica infoVia RS. Se o acesso for via Túnel Internet, contratar o acesso ao *Backbone* Internet desde suas dependências até o provedor de Internet de sua preferência;
- 17.20. Fornecer, instalar e deixar funcionando os equipamentos das redes locais que terão acesso à Rede RS e onde serão instalados os *softwares* agentes de monitoria;
- 17.21. Manter operacionais os microcomputadores que farão o acesso via Túnel Internet, de acordo com as especificações fornecidas pela **PROCERGS**;
- 17.22. Providenciar a instalação e a manutenção de Sistema de Proteção de Descargas Atmosféricas (SPDA) em conformidade com as Normas Técnicas Brasileiras NBR 5410 e NBR 5419, nos casos em que utilizar porta via rádio, instalado em local cuja responsabilidade é do **BADESUL**;
- 17.23. Ressarcir, à **PROCERGS**, o valor de mercado do roteador de contingência e do rádio instalado nas dependências do **BADESUL**, sob sua responsabilidade, nos casos de danificação em decorrência de descarga atmosférica, roubo ou furto do equipamento;
- 17.24. Contratar a porta que será utilizada para o serviço de contingência automática considerando que a velocidade desta deve ser no mínimo, a metade da velocidade da porta principal;
- 17.25. Manter operacional sua conexão ao seu provedor Internet, quando utilizar o acesso via Túnel Internet;

- 17.26. Fornecer as definições que permitam, à **PROCERGS**, implementar a distribuição de banda de acesso à Internet entre as redes locais do **BADESUL**;
- 17.27. Exclusivamente em relação ao HSP Físico:
- 17.27.1. Entregar o equipamento a ser instalado juntamente com a nota fiscal de aquisição no setor de patrimônio da **PROCERGS**;
- 17.27.2. Providenciar a manutenção preventiva e corretiva nos servidores;
- 17.27.3. Fornecer, à **PROCERGS**, a relação de profissionais do **BADESUL** que poderão ter acesso à sala onde estão localizados os servidores;
- 17.28. Responsabilizar-se pelas atualizações (corretivas e evolutivas) do ambiente operacional e das aplicações executadas principalmente *software* de proteção antivírus nos servidores objetos deste contrato.
- 17.29. Contratar, junto à **PROCERGS**, as portas de acesso e *backbone* que possibilitarão ao **BADESUL** ter acesso aos servidores, caso este acesso não seja feito exclusivamente via Internet;
- 17.30. Enviar, à **PROCERGS**, via comunicação de dados, os arquivos a serem transmitidos;
- 17.31. Identificar todos os arquivos que forem transmitidos pelo serviço de EDI;
- 17.32. Responsabilizar-se pelo conteúdo das informações e documentos transmitidos, bem como pelos efeitos por estes produzidos.
- 17.33. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **PROCERGS**, de acordo com as cláusulas contratuais;
- 17.34. Notificar a **PROCERGS** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 17.35. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da **PROCERGS**, nos termos da legislação vigente;
- 17.36. Manter sob rigoroso sigilo e segurança todas as senhas e códigos utilizados pelos administradores e usuários do **BADESUL**;
- 17.37. Assumir a responsabilidade pelo conteúdo das informações e documentos inseridos e mantidos nos aplicativos pelos seus administradores e usuários;
- 17.38. Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde os dispositivos (Fixos e Móveis) do **BADESUL** até a **PROCERGS**;
- 17.39. Disponibilizar os equipamentos, onde serão executados os *softwares* emuladores;
- 17.40. Seguir fielmente as indicações constantes do ANEXO III - Condições Indispensáveis à Instalação dos Equipamentos, não aceitando alterações verbais do seu conteúdo;
- 17.41. Garantir que os agentes de monitoria e *backup* se mantenham em pleno funcionamento conforme detalhado no ANEXO VII;

- 17.42. Verificar periodicamente, para cada servidor virtual, a capacidade de armazenamento utilizada e providenciar para que nunca ultrapasse a capacidade máxima contratada;
- 17.43. Solicitar à **PROCERGS**, via Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**, suporte técnico nos serviços contratados.
- 17.44. Definir conteúdo e periodicidade dos dados a serem salvos pelas rotinas de *backup*;
- 17.45. Definir as regras de permissão de acesso físico e lógico aos servidores.
- 17.46. Responsabilizar-se pelas licenças dos *softwares* que não tenham sido fornecidos pela **PROCERGS**, ficando o **BADESUL** como o único responsável por estas licenças e *softwares*;
- 17.47. Manter as versões de todos os *softwares* utilizados pelo **BADESUL** em conformidade com a infraestrutura da **PROCERGS** referente aos *softwares* de virtualização, *backup*, monitoria e principalmente ao sistema operacional. Nos casos em que o fornecedor do *software* extinguir a manutenção da versão, fica o **BADESUL** obrigada a atualizar a versão para uma que tenha suporte do fabricante;
- 17.48. Comunicar a **PROCERGS** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer alteração na configuração ou manutenção programada para os servidores hospedados que possa causar alertas de monitoria, a fim de evitar acionamentos e procedimentos de verificação desnecessários por parte da **PROCERGS**;
- 17.49. Comunicar previamente à **PROCERGS** quaisquer circunstâncias previsíveis que possam sujeitar o servidor hospedado a uma carga não usual de demanda, tais como, mas não restritas a: campanha publicitária pela mídia; lançamento de novos produtos etc., sob pena de ficar a **PROCERGS** desobrigada de garantir o ANS - Acordo de Nível de Serviço estabelecido;
- 17.50. Informar no início da vigência do contrato 02 (dois) endereços de e-mail, sendo um principal e outro secundário para recebimento da senha de administração. O e-mail secundário poderá ser utilizado em caso de algum problema ou impedimento do e-mail principal. Entende-se, sempre, que endereço eletrônico de e-mail para envio da senha de administração do servidor será, tanto o endereço principal, quanto o secundário, nas condições previstas neste instrumento;
- 17.51. É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha manter o sigilo da mesma conforme definição da política de privacidade do **BADESUL**;
- 17.52. Assegurar que as especificações contidas neste contrato atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o **BADESUL** tem pleno conhecimento da destinação que será dada ao servidor e das especificações necessárias para que seja atendido o fim pretendido. Qualquer sugestão feita pela **PROCERGS** deve ser entendida

como simples sugestão, sem caráter vinculativo, não isentando o **BADESUL** da obrigação, ora prevista;

17.53. Verificar a viabilidade de execução de suas aplicações no ambiente da **PROCERGS**, através de consulta prévia à mesma, no caso de servidores virtuais;

17.54. Responsabilizar-se pela guarda e manutenção de seus dados, não cabendo à **PROCERGS** nenhuma responsabilidade ou indenização sobre eventuais dados perdidos que não tiverem sido contemplados na execução de umas das rotinas de salvamento previstas.

17.55. Exercer o acompanhamento e a fiscalização do objeto, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à Autoridade Administrativa para as providências cabíveis;

17.56. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais;

<p style="text-align: center;"><b>CLÁUSULA 18ª.      CONDUTA ÉTICA DA CONTRATADA E DO BADESUL</b></p>
---

18.1. O CONTRATADO e o BADESUL comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

18.2. Em atendimento ao disposto no caput desta Cláusula, a CONTRATADA obriga-se, inclusive, a:

18.2.1. não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;

18.2.2. impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Badesul na execução do objeto do presente Contrato;

18.2.3. providenciar para que não sejam alocados, na execução do objeto do contrato, familiares de dirigente ou empregado do Badesul, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;

18.2.4. observar o Código de Ética do Badesul vigente ao tempo da contratação, bem como a Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Badesul e a Política Corporativa Anticorrupção do Badesul, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os

profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes; e

18.2.5. adotar, na execução do objeto do contrato, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

18.3. O BADESUL recomenda, ao CONTRATADO, considerar em suas práticas de gestão a implantação de programa de integridade estruturado, voltado à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção.

18.4. Verificada uma das situações mencionadas nos 18.2.1 e 18.2.2 desta Cláusula, compete ao CONTRATADO afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao BADESUL, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

18.5. O CONTRATADO declara ter conhecimento do Código de Ética do Badesul, bem como da Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Badesul e da Política Corporativa Anticorrupção do Badesul, que poderão ser consultados por intermédio do sítio eletrônico [www.badesul.com.br](http://www.badesul.com.br) ou requisitados ao Gestor do Contrato.

18.6. Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do BADESUL ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: e-mail: [ouvidoria@badesul.com.br](mailto:ouvidoria@badesul.com.br); e telefone (08006425800).

## **CLÁUSULA 19ª. DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

19.1. Os serviços, caso estejam de acordo com as especificações do Termo de Dispensa, serão recebidos:

19.1.1. Provisoriamente, por efeito de posterior verificação da conformidade do serviço com as especificações; e

19.1.2. Definitivamente, após verificação da qualidade e quantidade dos serviços e material, quando for o caso, e consequente aceitação.

19.2. A aceitação do objeto não exclui a responsabilidade civil, por vícios de forma, quantidade, qualidade ou técnicos ou por desacordo com as correspondentes especificações, verificadas posteriormente.

19.3. O serviço e/ou material recusado será considerado como não prestado ou entregue.

19.4. Os custos de retirada e devolução dos materiais recusados, quando inclusos no objeto, bem como quaisquer outras despesas decorrentes, correrão por conta da CONTRATADA.

19.5. O serviço deverá ser prestado nos locais indicados no Projeto Básico.

## **CLÁUSULA 20ª. DAS SANÇÕES**

- 20.1. Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o BADESUL poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva ao contratado, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 20.2. Com fundamento na Lei 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações, garantida a ampla defesa, será aplicada multa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato, o contratado que:
- 20.2.1. apresentar documentação falsa;
  - 20.2.2. ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
  - 20.2.3. falhar na execução do contrato;
  - 20.2.4. fraudar a execução do contrato;
  - 20.2.5. comportar-se de modo inidôneo;
  - 20.2.6. cometer fraude fiscal.
- 20.3. Configurar-se-á o retardamento da execução quando o contratado:
- 20.3.1. deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço ou assinatura do contrato;
  - 20.3.2. deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 20.4. A falha na execução do contrato estará configurada quando o contratado descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 20.13.
- 20.5. Para os fins do item 20.2.5 reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).
- 20.6. O contratado que cometer qualquer das infrações discriminadas no item 21.2 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 20.6.1. multa;
  - 20.6.2. compensatória de até 10% sobre o valor total atualizado do contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
  - 20.6.3. moratória de até 0,5% por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de 30 dias.
  - 20.6.4. As multas compensatórias e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar com o BADESUL.
- 20.7. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa,

observando-se o procedimento previsto na Lei federal nº 13.303/2016 e Regulamentos Interno de Licitações do Badesul.

20.8. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas ao contratado.

20.9. Se o valor a ser pago ao contratado não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se houver

20.10. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a contratado obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

20.11. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo contratado ao contratante, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

20.12. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação do contratante.

20.13. 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.

20.14. A aplicação de sanções não exime a contratada da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

## **CLÁUSULA 21ª. DA RESCISÃO**

21.1. Sem prejuízo das hipóteses e condições de extinção dos contratos previstas no direito privado, a contratação poderá ser rescindida unilateralmente nas seguintes hipóteses:

21.1.1. pelo descumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

21.1.2. pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

21.1.3. pela lentidão do seu cumprimento, caso comprovada a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

21.1.4. pelo atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

21.1.5. pela paralisação da obra, do serviço ou do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação;

21.1.6. pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas neste contrato;

21.1.7. pela cessão ou transferência, total ou parcial, das obrigações da CONTRATADA à outrem;

21.1.8. pela associação da CONTRATADA com outrem, a fusão, cisão,

incorporação, a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, salvo se não houver prejuízo à execução do contrato e aos princípios da administração pública, se forem mantidas as mesmas condições estabelecidas no contrato original e se forem mantidos os requisitos de habilitação;

21.1.9. pelo desatendimento das determinações regulares do fiscal e do gestor do contrato, assim como as de seus delegados e superiores;

21.1.10. pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas em registro próprio pela fiscalização;

21.1.11. pela decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

21.1.12. pela dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

21.1.13. por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo Diretor da área gestora do contrato, ratificada pelo Diretor Presidente, e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;

21.1.14. salvo nas hipóteses em que decorrer de ato ou fato do qual tenha praticado, participado ou contribuído a CONTRATADA, assim como em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, a suspensão da execução do contrato, por ordem escrita do Badesul, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à CONTRATADA, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA até que seja normalizada a situação;

21.1.15. salvo nas hipóteses indicadas no item 21.1.14, o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo Badesul decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, ou a interrupção por mora do Badesul em cumprir obrigação de fazer a ela atribuída pelo contrato pelo mesmo prazo, assegurado à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

21.1.16. pela ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

21.1.17. pelo descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

21.2. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

21.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

21.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

21.2.3. Indenizações e multas.

## **CLÁUSULA 22ª. DA CESSÃO DE DIREITO**

22.1. A cessão de direitos ou a transferência do presente contrato, no todo ou em parte, é proibida sob pena de rescisão imediata.

## **CLÁUSULA 23ª. DAS VEDAÇÕES**

23.1. É vedado ao contratado:

23.1.1. Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

23.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do contratante, salvo nos casos previstos em lei.

## **CLÁUSULA 24ª. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

24.1. Todos os produtos gerados na vigência do contrato serão de propriedade do CONTRATANTE. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação, tais como produtos de software, programas-fonte, classes e componentes, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos e arquivos.

24.2. É vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA.

24.3. A utilização de soluções ou componentes proprietários da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo BADESUL.

## **CLÁUSULA 25ª. DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES**

25.1. Caso a CONTRATADA venha a ter acesso a dados, materiais, documentos e informações de natureza sigilosa, direta ou indiretamente, em decorrência da execução do objeto contratual, deverá manter o sigilo deles, bem como orientar os profissionais envolvidos a cumprir esta obrigação, respeitando-se as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação BADESUL.

25.2. Cabe à CONTRATADA cumprir as seguintes regras de sigilo e assegurar a aceitação e adesão às mesmas por profissionais que integrem ou venham a integrar a sua equipe na prestação do objeto deste Contrato, as quais perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual e da prestação dos serviços:

- 25.2.1. cumprir as diretrizes e normas da Política de Segurança da Informação do BADESUL, necessárias para assegurar a integridade e o sigilo das informações;
- 25.2.2. não acessar informações sigilosas do BADESUL, salvo quando previamente autorizado por escrito;
- 25.2.3. sempre que tiver acesso às informações mencionadas no inciso anterior;
- 25.2.4. manter sigilo dessas informações, não podendo copiá-las, reproduzi-las, retê-las ou praticar qualquer outra forma de uso que não seja imprescindível para a adequada prestação do objeto deste Contrato;
- 25.2.5. limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações; e
- 25.2.6. informar imediatamente ao BADESUL qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como dos profissionais envolvidos, adotando todas as orientações do BADESUL para remediar a violação;
- 25.2.7. entregar ao BADESUL, ao término da vigência deste Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa e registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa a que teve acesso no âmbito deste Contrato;
- 25.2.8. quando e se assim o Badesul entender necessário, assinar Termos de Confidencialidade a ser disponibilizado pelo BADESUL, devendo nesse caso ser firmado pelo representante legal da CONTRATADA e pelos profissionais que acessarão informações sigilosas; quando necessária a assinatura de Termo de Confidenciabilidade, esse deverá ser assinado pelos profissionais substitutos.

<b>CLÁUSULA 26ª. DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE</b>
---

- 26.1. Fica estabelecida a exigência do Programa de Integridade à CONTRATADA de acordo com a Lei 15.228/2018 de 25 de Setembro de 2018 capítulo VIII.
- 26.2. O Programa de Integridade consiste, no âmbito da CONTRATADA, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública Estadual.
  - 26.2.1. O Programa de Integridade deve ser estruturado, aplicado e atualizado de

acordo com as características e riscos atuais das atividades da CONTRATADA, a qual, por sua vez, deve garantir o constante aprimoramento e adaptação do referido programa, visando a garantir a sua efetividade.

26.3. A implantação do Programa de Integridade, no âmbito da pessoa jurídica, correrá às suas expensas e dar-se-á no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a partir da data de celebração do contrato.

26.4. Pelo descumprimento da exigência prevista no art. 37 da Lei 15.228/2018, a Administração Pública Estadual aplicará à empresa contratada multa de 0,02% (dois centésimos por cento), por dia, incidente sobre o valor do contrato.

26.4.1. O montante correspondente à soma dos valores básicos das multas moratórias será limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

26.4.2. O cumprimento da exigência da implantação fará cessar a aplicação da multa.

26.4.3. O cumprimento da exigência da implantação não implicará ressarcimento das multas aplicadas.

## **CLÁUSULA 27ª. DA ANTICORRUPÇÃO**

27.1. As Partes, por si e por seus administradores, diretores, empregados e agentes, obrigam-se a:

27.1.1. conduzir suas práticas comerciais de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis;

27.1.2. repudiar e não permitir qualquer ação que possa constituir ato lesivo nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e legislação correlata;

27.1.3. dispor ou comprometer-se a implementar, durante a vigência do Contrato quem mantêm, programa de conformidade e treinamento voltado à prevenção e detecção de violações das regras anticorrupção e dos requisitos estabelecidos no Contrato;

27.1.4. notificar imediatamente a outra Parte se tiver conhecimento ou suspeita de qualquer conduta que constitua ou possa constituir prática de suborno ou corrupção referente à negociação, conclusão ou execução do Contrato, e declaram, neste ato, que não realizaram e nem realizarão qualquer pagamento, nem forneceram ou fornecerão benefícios ou vantagens a quaisquer autoridades governamentais, ou a consultores, representantes, parceiros ou terceiros a elas ligados, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão da administração pública ou assegurar qualquer vantagem indevida, obter ou impedir negócios ou auferir qualquer benefício indevido.

## **CLÁUSULA 28ª. DAS OBRIGAÇÕES SOCIOAMBIENTAIS**

28.1. As Partes reconhecem a importância e se comprometem por si e por seus colaboradores a respeitar e a contribuir com o cumprimento dos Princípios Constitucionais, dos Direitos e Garantias Fundamentais e dos Direitos Sociais previstos na Constituição Federal, tais como, mas não limitadamente:

28.1.1. evitar qualquer forma de discriminação;

28.1.2. respeitar o meio ambiente;

28.1.3. repudiar o trabalho escravo e infantil;

28.1.4. garantir a liberdade de seus colaboradores em se associarem a sindicatos e negociarem coletivamente direitos trabalhistas;

28.1.5. colaborar para um ambiente de trabalho seguro e saudável;

28.1.6. evitar o assédio moral e sexual;

28.1.7. compartilhar este compromisso de Responsabilidade Social na cadeia de fornecedores;

28.1.8. trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluída a extorsão e o suborno.

## **CLÁUSULA 29ª. DA PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO**

29.1. As Partes estão cientes que as pessoas jurídicas se sujeitam à lei brasileira e aos acordos internacionais de prevenção à lavagem de dinheiro e riscos operacionais, mas também às regras e normas de conduta definidas pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

29.2. Neste sentido, havendo suspeita de eventual prática ilícita ou em desconformidade com o Contrato, ficará a critério exclusivo da Parte que suspeitar encerrar a relação contratual nos termos da Cláusula de extinção do Contrato firmado, independentemente de justificativa.

## **CLÁUSULA 30ª. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

30.1. O CONTRATADO está ciente do inteiro teor da Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais publicada no sítio do Badesul;

30.2. O CONTRATADO deve manter público e acessível o contato do Encarregado de Dados da empresa.

30.3. A partir da vigência da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) o CONTRATADO adotará todas as providências necessárias ao adequado tratamento de dados pessoais, observando, dentre outros, os seguintes fundamentos previstos nesta legislação: o respeito à privacidade; a autodeterminação informativa; a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;

o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor e os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.

30.3.1. Consideram-se dados pessoais qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

30.3.2. Uma informação que identifica uma pessoa pode ser um dado simples, como um nome, números ou outros identificadores. Em sendo possível identificar um indivíduo diretamente das informações processadas, essas informações podem ser dados pessoais.

30.3.3. Se não for possível identificar diretamente um indivíduo a partir dessas informações, deverá ser ponderado se ele ainda é identificável, levando-se em consideração outras informações que poderão ser processadas em conjunto, através de meios razoáveis, para identificar esse indivíduo

30.3.4. É assegurado ao contratante a realização de diligências para verificar o cumprimento do tratamento de dados pessoais decorrente do presente contrato.

30.4. É assegurado ao contratante o direito de regresso em face da contratada em eventual ação judicial em decorrência do inadequado tratamento dos dados pessoais.

### **CLÁUSULA 31<sup>a</sup>. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

31.1. O CONTRATADO está ciente do inteiro teor da Política de Segurança da Informação e de Segurança Cibernética publicada no sítio do Badesul.

### **CLÁUSULA 32<sup>a</sup>. DO VALOR FISCAL DO CONTRATO**

32.1. O valor estimativo do presente contrato, para fins fiscais e apuração do valor total do contrato, será de **R\$ XX,XX (XXX)**.

### **CLÁUSULA 33<sup>a</sup>. DAS ALTERAÇÕES**

33.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei Federal nº. 13.303/2016.

### **CLÁUSULA 34<sup>a</sup>. DOS CASOS OMISSOS**

34.1. Os casos omissos serão decididos segundo as disposições contidas na Lei nº. 13.303/2016, nas demais normas de licitações e contratos administrativos e normas e princípios gerais dos contratos.

### **CLÁUSULA 35ª. DA SUBCONTRATAÇÃO**

35.1. É vedada a subcontratação do objeto contratado, no todo ou em parte, com exceção da previsão para o serviço de IES.

35.2. Fica, desde já, autorizada a subcontratação parcial dos serviços de IES por parte da CONTRATADA, assumindo esta toda a responsabilidade pelos mesmos.

35.3. As partes ajustam entre si, para elaboração dos projetos, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços são executados pela CONTRATADA, representando em média um percentual estimado de 30% (trinta por cento) do valor total de cada serviço, sendo passível de subcontratação a execução dos serviços de infraestrutura.

### **CLÁUSULA 36ª. DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS**

36.1. Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.

36.2. As partes considerarão cumprido o contrato quando todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela CONTRATADA.

36.3. Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.

36.4. O presente contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula.

### **CLÁUSULA 37ª. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

37.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Comarca de Porto Alegre/RS – Justiça Estadual.

37.2. E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

**ANEXO III**  
**TABELA DE PREÇOS**

**ADS-SERVIÇO DE DIRETÓRIO ATIVO - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - GESTAO DA REDE

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
ADS.01.000100	Servidores de AD Redundantes - por Servidor	R\$ 1.071,87
ADS.01.000200	Equipamentos na Rede - por equipamento	R\$ 5,05

Grupo: 02 - ARMAZENAMENTO DE DADOS

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
ADS.02.000300	Servidores de AD Redundantes - por Servidor	R\$ 404,89

**COI - CONSULTORIA ORGANIZACIONAL E INFORMÁTICA - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - ESPECIFICACAO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
COI.01.110950	Por hora de Consultor Junior	R\$ 74,56
COI.01.110960	Por hora de Consultor Médio	R\$ 111,86
COI.01.110970	Por hora de Consultor Pleno	R\$ 151,03
COI.01.110980	Por hora de Consultor Sênior	R\$ 218,15
COI.01.110990	Por hora de Consultor Master	R\$ 313,26

**EDI-TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE ARQUIVOS - 08/2022 - 07/2023**

## Grupo: 10 - VALOR FIXO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.10.139240	Valor Fixo Mensal	R\$ 71,36

## Grupo: 12 - EDI ESPECIAL (POR MB TRANSMITIDOS/MÊS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.12.119110	EDI Especial até 100 MB/mês	R\$ 107,05
EDI.12.119120	EDI Especial mais de 100 MB até 500 MB/mês	R\$ 80,33
EDI.12.119130	EDI Especial mais de 500 MB até 1 GB/mês	R\$ 37,51
EDI.12.119140	EDI Especial mais de 1 GB/mês	R\$ 8,81

## Grupo: 14 - EDI PADRÃO (POR MB TRANSMITIDOS/MÊS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.14.119150	EDI Padrão até 100 MB/mês	R\$ 57,07
EDI.14.119160	EDI Padrão mais de 100 MB até 500 MB/mês	R\$ 42,79
EDI.14.119170	EDI Padrão mais de 500 MB até 1 GB/mês	R\$ 19,94
EDI.14.119180	EDI Padrão mais de 1 GB/mês	R\$ 4,65

## Grupo: 16 - EDI SIMPLES (POR MB TRANSMITIDOS/MÊS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.16.119210	EDI Simples até 100 MB/mês	R\$ 31,36
EDI.16.119220	EDI Simples mais de 100 MB até 500 MB/mês	R\$ 23,51
EDI.16.119230	EDI Simples mais de 500 MB até 1 GB/mês	R\$ 10,95

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.16.119240	EDI Simples mais de 1 GB/mês	R\$ 2,54

**HPC-HOSPEDAGEM DE PLATAFORMA NA CLOUD PRIVADA (COMUNICAÇÃO)  
- 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 06 - BANDA INTERNET PARA HPC

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.06.126106	Por 10 Mb	R\$ 296,91

Grupo: 07 - ENDEREÇO IP VÁLIDO NA INTERNET

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.07.127107	Por Endereço IP	R\$ 19,79

**HPC-HOSPEDAGEM DE PLATAFORMA NA CLOUD PRIVADA (SERVIÇO) -  
08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - AMBIENTE DE PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.01.101101	Por ambiente de plataforma PHP	R\$ 108,92
HPC.01.101102	Por ambiente de plataforma .NET	R\$ 122,66

Grupo: 02 - VCPU PARA PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.02.121101	Por VCPU de plataforma PHP	R\$ 137,04
HPC.02.121102	Por VCPU de plataforma .NET	R\$ 301,05

Grupo: 03 - MEMÓRIA PARA PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.03.123101	Por GB de Memória	R\$ 10,39

Grupo: 04 - STORAGE APLICAÇÃO PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
<b>HPC.04.124104</b>	<b>Por TB de Disco</b>	<b>R\$ 1.306,66</b>

Grupo: 05 - SALVAMENTO APLICAÇÃO PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.05.125105	Por TB salvo	R\$ 549,53

**HSP-HOSPEDAGEM E MONITORAÇÃO DE SERVIDORES - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 04 - SERVIDOR FISICO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.04.126010	Servidor Físico Instalado	R\$ 1.190,98

Grupo: 23 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.23.126020	01 VCPU	R\$ 176,89
HSP.23.126030	02 VCPU	R\$ 324,95
HSP.23.126040	04 VCPU	R\$ 592,07
HSP.23.126052	08 VCPU	R\$ 1.075,21
HSP.23.126057	12 VCPU	R\$ 1.612,82
HSP.23.126061	16 VCPU	R\$ 2.089,89

Grupo: 24 - MEMORIA PARA SERVIDOR VIRTUAL

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.24.126050	0512 MB de Memória	R\$ 8,44
HSP.24.126060	1024 MB de Memória	R\$ 15,25
HSP.24.126070	2048 MB de Memória	R\$ 30,58
HSP.24.126080	4096 MB de Memória	R\$ 56,10
HSP.24.126090	6144 MB de Memória	R\$ 79,93
HSP.24.126100	8192 MB de Memória	R\$ 102,03
HSP.24.126110	16384 MB de Memória	R\$ 190,78
HSP.24.126122	32768 MB de Memória	R\$ 389,17
HSP.24.126131	65536 MB de Memória	R\$ 778,39
HSP.24.126140	98304 MB de Memória	R\$ 1.167,60
HSP.24.126150	131072 MB de Memória	R\$ 1.556,79

Grupo: 26 - STORAGE PARA HSP

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.26.126500	Até 10 TB (por TB/mês)	R\$ 1.440,03
HSP.26.126550	Mais de 10 TB (por TB/mês)	R\$ 1.362,19

Grupo: 40 - SALVAMENTO SERVIDOR FISICO E VIRTUAL

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.40.126180	Por 10 GB salvos por mês	R\$ 5,85

**SRE-SERVIÇOS DE REDE ESPECIALIZADA - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - BACKBONE IP (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.01.112480	Velocidade menor que 64	R\$ 320,25
SRE.01.112490	Velocidade 64	R\$ 519,84
SRE.01.112500	Velocidade 128	R\$ 721,09
SRE.01.112510	Velocidade 256	R\$ 1.224,22
SRE.01.112520	Velocidade 384	R\$ 1.593,18
SRE.01.112530	Velocidade 512	R\$ 1.928,62
SRE.01.112540	Velocidade 640	R\$ 2.347,89
SRE.01.112550	Velocidade 1024	R\$ 3.739,90
SRE.01.112560	Velocidade 2048	R\$ 6.624,51
SRE.01.120730	Velocidade 4096	R\$ 11.218,73
SRE.01.120740	Velocidade 6144	R\$ 15.706,25
SRE.01.120750	Velocidade 8192	R\$ 20.418,13
SRE.01.120760	Velocidade 10240	R\$ 24.501,81
SRE.01.120770	Velocidade 12288	R\$ 28.667,12
SRE.01.120780	Velocidade 14336	R\$ 32.680,51
SRE.01.120790	Velocidade 16384	R\$ 35.948,57
SRE.01.120800	Velocidade 18432	R\$ 39.543,43
SRE.01.120810	Velocidade 20480	R\$ 43.102,35

Grupo: 02 - PORTA SERIAL (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.02.112390	Velocidade menor que 64	R\$ 90,48
SRE.02.112400	Velocidade 64	R\$ 142,48
SRE.02.112410	Velocidade 128	R\$ 142,48
SRE.02.112420	Velocidade 256	R\$ 251,50
SRE.02.112430	Velocidade 384	R\$ 335,35
SRE.02.112440	Velocidade 512	R\$ 419,21
SRE.02.112450	Velocidade 640	R\$ 503,09
SRE.02.112460	Velocidade 1024	R\$ 704,31
SRE.02.112470	Velocidade 2048	R\$ 1.056,50
SRE.02.120820	Velocidade 4096	R\$ 1.570,56
SRE.02.120830	Velocidade 6144	R\$ 2.324,48
SRE.02.120840	Velocidade 8192	R\$ 3.021,82
SRE.02.120850	Velocidade 10240	R\$ 3.626,22
SRE.02.120860	Velocidade 12288	R\$ 4.170,16
SRE.02.120870	Velocidade 14336	R\$ 4.658,02
SRE.02.120880	Velocidade 16384	R\$ 5.123,84
SRE.02.120890	Velocidade 18432	R\$ 5.636,23
SRE.02.120900	Velocidade 20480	R\$ 6.143,49

Grupo: 03 - PORTA TÚNEL INTERNET DEDICADO (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.03.112700	Velocidade menor que 64 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 224,67
SRE.03.112710	Velocidade 64 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 435,98
SRE.03.112720	Velocidade 128 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 714,37
SRE.03.112730	Velocidade 256 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 1.365,10
SRE.03.112740	Velocidade 384 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 1.948,74
SRE.03.112750	Velocidade 512 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 2.498,83
SRE.03.112760	Velocidade 1024	R\$ 1.296,67
SRE.03.112810	Velocidade 2048	R\$ 2.411,21
SRE.03.112820	Velocidade 4096	R\$ 4.704,94
SRE.03.112830	Velocidade 8192	R\$ 8.939,83
SRE.03.112840	Velocidade 12288	R\$ 12.516,55

Grupo: 04 - PORTA TÚNEL INTERNET COMUTADO (64 KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.04.119170	Por Túnel Internet Comutado - Até 100 - por Órgão	R\$ 50,22
SRE.04.120170	Por Túnel Internet Comutado - Acima de 100 - por Órgão	R\$ 15,22

Grupo: 05 - PORTA SATÉLITE (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.05.112100	Velocidade 256 Kbps	R\$ 520,12

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.05.112110	Velocidade 512 Kbps	R\$ 795,51
SRE.05.112120	Velocidade 1024 Kbps	R\$ 1.024,98
SRE.05.112130	Velocidade 2048 Kbps	R\$ 1.300,39

Grupo: 06 - PORTA FIBRA ÓTICA (MBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.06.117070	Velocidade 0,5 Mbps	R\$ 217,94
SRE.06.117080	Velocidade 1 Mbps	R\$ 335,35
SRE.06.117090	Velocidade 2 Mbps	R\$ 503,09
SRE.06.117100	Velocidade 4 Mbps	R\$ 804,93
SRE.06.117110	Velocidade 8 Mbps	R\$ 1.224,22
SRE.06.117120	Velocidade 10 Mbps	R\$ 1.593,18
SRE.06.117130	Velocidade 100 Mbps	R\$ 2.180,17
SRE.06.117140	Velocidade 1024 Mbps	R\$ 3.166,89
SRE.06.117150	Velocidade 10240 Mbps	R\$ 9.179,51

Grupo: 07 - PORTA RÁDIO (MBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.07.121470	Velocidade 0,5 Mbps	R\$ 719,00
SRE.07.121480	Velocidade 1 Mbps	R\$ 1.529,87
SRE.07.121490	Velocidade 1,5 Mbps	R\$ 2.447,82
SRE.07.121500	Velocidade 2 Mbps	R\$ 3.365,79

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.07.121510	Velocidade 3 Mbps	R\$ 4.880,40
SRE.07.121520	Velocidade 4 Mbps	R\$ 6.603,11
SRE.07.121530	Velocidade 6 Mbps	R\$ 7.098,81
SRE.07.121540	Velocidade 8 Mbps	R\$ 8.001,44
SRE.07.121550	Velocidade 10 Mbps	R\$ 8.757,24
SRE.07.121560	Velocidade 12 Mbps	R\$ 9.467,13
SRE.07.121570	Velocidade 20 Mbps	R\$ 12.153,58
SRE.07.121580	Velocidade 30 Mbps	R\$ 15.013,26
SRE.07.121590	Velocidade 54 Mbps	R\$ 20.446,65
SRE.07.121600	Velocidade 108 Mbps	R\$ 30.026,58

Grupo: 09 - PORTA FIBRA ÓTICA INFOVIARS (MBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.09.109102	Velocidade 2 Mbps	R\$ 1.913,06
SRE.09.109104	Velocidade 4 Mbps	R\$ 3.137,03
SRE.09.109110	Velocidade 10 Mbps	R\$ 4.283,75
SRE.09.109120	Velocidade 20 Mbps	R\$ 7.706,79
SRE.09.109130	Velocidade 30 Mbps	R\$ 10.923,92
SRE.09.109140	Velocidade 50 Mbps	R\$ 12.722,83

Grupo: 10 - PORTA DE CONTINGÊNCIA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.10.000100	Porta de Contingência Automática	R\$ 305,91

**IES-INSTALAÇÃO DE EQPTOS, SOFTWARES, INFRA DE REDE E FIBRA  
OPTICA - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - GRUPO I (IEQ/SEQ/TEQ)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.01.114500	Por equipamento	R\$ 231,24

Grupo: 02 - GRUPO II (SSW/VAT)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.02.114510	Por software / visita técnica	R\$ 157,01

Grupo: 03 - GRUPO III (DES/LAY/NEX)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.03.114520	Por equipamento / local	R\$ 121,31

Grupo: 05 - ORCAMENTO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.05.120200	Parcela referente a Instalações executadas com orçamento aprovado	R\$ 1,10

**PRA-PROA-PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - MANUTENÇÃO E SUPORTE

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
PRA.01.110110	Manutenção Básica Mensal	R\$ 1.291,62

Grupo: 02 - OPERAÇÃO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
PRA.02.110210	Por mil Processos Gerados	R\$ 163,12
PRA.02.110220	Por mil Processos Distribuídos	R\$ 129,13
PRA.02.110230	Por mil Pesquisas Realizadas	R\$ 101,94

Grupo: 03 - ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
PRA.03.110310	Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Ativos)	R\$ 6,08
PRA.03.110320	Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Arquivados)	R\$ 2,69

**SPI-SISTEMA DE PROTOCOLO INTEGRADO - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - REDE A DISPOSIÇÃO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.01.089080	Para manter o banco de dados a disposição para consultas/atualizações.	R\$ 1.022,61

Grupo: 02 - ROTINA ON-LINE

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.02.089090	Por inclusão de processo - VEZES MIL	R\$ 256,54
SPI.02.089100	Por atualização - VEZES MIL	R\$ 235,52

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.02.089110	Por consulta - VEZES MIL	R\$ 110,17
SPI.02.089120	Por pesquisa integrada - VEZES MIL	R\$ 165,47
SPI.02.089130	Por pesquisa por refinamento de critério - VEZES MIL	R\$ 220,74
SPI.02.089140	Por registro mantido em cadastro - VEZES MIL	R\$ 10,90

Grupo: 03 - ROTINA DE EMISSÃO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.03.089150	Por página gerada - VEZES MIL	R\$ 1.147,55
SPI.03.089180	Por etiqueta de numeração - VEZES MIL	R\$ 25,24
SPI.03.089190	Por página impressa/laser duplex, com acabamento simples - VEZES MIL	R\$ 180,22

**HSC-HOSPEDAGEM DE SERVIDORES CLOUD - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.01.121110	Por VCPU WINDOWS	R\$ 289,05
HSC.01.121120	Por VCPU LINUX	R\$ 124,13

Grupo: 02 - MEMÓRIA PARA SERVIDOR VIRTUAL

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.02.122100	Por GB de Memória	R\$ 8,61

Grupo: 03 - STORAGE PARA HSC

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.03.123100	Por TB de Disco	R\$ 1.314,48

Grupo: 04 - SALVAMENTO SERVIDOR CLOUD

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.04.124100	Por TB Salvo	R\$ 552,81

**HSC-HOSPEDAGEM DE SERVIDORES CLOUD - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 05 - BANDA INTERNET PARA HSC

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.05.120101	Por 10 MB	R\$ 298,43

Grupo: 06 - ENDEREÇO IP VÁLIDO NA INTERNET

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.06.111201	Por Endereço IP	R\$ 19,88

**Tabela de Preços: LB-EML-08/2022-07/2023 (R.IPCA) - EML-EMULAÇÃO DE TERMINAIS E IMPRESSORAS EM REDE LOCAL - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 02 - CONEXOES P/EMULACAO E ENDERECAMENTO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EML.02.112600	Ate 500 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 114,67
EML.02.112610	De 501 ate 600 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 103,72

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EML.02.112620	De 601 ate 700 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 92,84
EML.02.112630	De 701 ate 800 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 81,91
EML.02.112640	De 801 ate 900 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 73,70
EML.02.112650	De 901 ate 1000 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 65,52
EML.02.112660	De 1001 ate 1100 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 57,31
EML.02.112670	Mais de 1100 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 49,15

**Tabela de Preços: LB-INT-08/22-07/23-(IPCA)-(RED.ICMS-  
IN:07/2022)(PROA:22048900001580) - INT-ACESSO INTERNET PARA  
REDES LOCAIS - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - BANDA INTERNET (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
INT.01.112550	Velocidade 1024	R\$ 880,18
INT.01.112560	Velocidade 2048	R\$ 1.636,74
INT.01.115360	Velocidade 4096	R\$ 3.193,75
INT.01.117820	Velocidade 8192	R\$ 6.068,44
INT.01.121440	Velocidade 12288	R\$ 8.496,35

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
INT.01.121460	Velocidade 16384	R\$ 10.619,81
INT.01.121620	Velocidade 20480	R\$ 12.744,57
INT.01.121640	Velocidade 24576	R\$ 14.655,26
INT.01.121660	Velocidade 28672	R\$ 16.854,47
INT.01.121670	Velocidade 30720	R\$ 18.876,84
INT.01.121680	Velocidade 51200	R\$ 22.839,19
INT.01.121690	Velocidade 102400	R\$ 23.268,67
INT.01.121695	Velocidade 153600	R\$ 23.268,67
INT.01.121700	Velocidade 204800	R\$ 23.268,67
INT.01.121705	Velocidade 307200	R\$ 23.268,67
INT.01.121710	Velocidade 409600	R\$ 23.268,67
INT.01.121720	Velocidade 1048576	R\$ 23.268,67

**Tabela de Preços:** [LB-GBD-08/22-07/23-\(IPCA\)\(PROA:181489.0002929-2-FL:29-30\) - GBD-GESTÃO DE BANCO DE DADOS - 08/2022 - 07/2023](#)

Grupo: 01 - GBD ORACLE COMPARTILHADO

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.01.101300	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	R\$ 1.755,86

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.01.101310	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.01.101326	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 02 - GBD ORACLE EXCLUSIVO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.02.102110	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 01 VCPU	R\$ 2.429,64
GBD.02.102120	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 02 VCPU	R\$ 4.828,72
GBD.02.102130	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 04 VCPU	R\$ 9.599,63
GBD.02.102132	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 08 VCPU	R\$ 18.239,30
GBD.02.102140	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 0512MB	R\$ 8,43
GBD.02.102150	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 1024MB	R\$ 15,25
GBD.02.102160	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 2048MB	R\$ 30,57
GBD.02.102170	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 4096MB	R\$ 56,09
GBD.02.102180	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 8192MB	R\$ 102,03
GBD.02.102183	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	R\$ 142,89

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.02.102187	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	R\$ 1.000,34
GBD.02.102190	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.02.102905	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 03 - GBD SQL COMPARTILHADO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.03.101500	GBD SQL COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	R\$ 1.245,42
GBD.03.101510	GBD SQL COMPARTILHADO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.03.101515	GBD SQL COMPARTILHADO- Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 04 - GBD SQL EXCLUSIVO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.04.110110	GBD SQL EXCLUSIVO- 01 VCPU	R\$ 1.663,97
GBD.04.110121	GBD SQL EXCLUSIVO- 02 VCPU	R\$ 3.297,39
GBD.04.110130	GBD SQL EXCLUSIVO- 04 VCPU	R\$ 6.536,98
GBD.04.110132	GBD SQL EXCLUSIVO- 08 VCPU	R\$ 12.420,27

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.04.110140	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 0512MB	R\$ 8,43
GBD.04.110150	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 1024MB	R\$ 15,25
GBD.04.110160	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 2048MB	R\$ 30,57
GBD.04.110170	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 4096MB	R\$ 56,09
GBD.04.110180	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 8192MB	R\$ 102,03
GBD.04.110182	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	R\$ 142,89
GBD.04.110187	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	R\$ 1.000,34
GBD.04.110190	GBD SQL EXCLUSIVO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.04.110205	GBD SQL EXCLUSIVO-Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 05 - GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.05.105300	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	R\$ 723,49

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.05.105310	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO-Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.05.105325	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO -Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

**Grupo: 06 - GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.06.106300	GBD POSTGRESQL//MYSQL EXCLUSIVO- 01 VCPU	R\$ 1.146,46
GBD.06.106310	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 02 VCPU	R\$ 2.262,75
GBD.06.106320	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 04 VCPU	R\$ 4.466,71
GBD.06.106322	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 08 VCPU	R\$ 8.486,78
GBD.06.106330	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 0512 MB	R\$ 8,43
GBD.06.106340	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 1024 MB	R\$ 15,25
GBD.06.106350	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 2048 MB	R\$ 30,57
GBD.06.106360	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 4096 MB	R\$ 56,09

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.06.106370	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 8192 MB	R\$ 102,03
GBD.06.106372	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	R\$ 142,89
GBD.06.106373	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	R\$ 1.000,34
GBD.06.106380	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO - Armazenamento por GB	R\$ 14,44
GBD.06.106395	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO -Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

## **ANEXO IV**

### **CONDIÇÕES INDISPENSÁVEIS À INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTO**

Para satisfazer as cláusulas contratuais de instalação do fornecedor, devem ser observadas as seguintes condições:

#### 1. Instalação elétrica

Tensão: 110 VCA ou 220 VCA, 10% (para mais ou para menos), 60 Hz, 0,5 (para mais ou para menos), monofásico, estabilizada.

Observações:

- a) A fonte de alimentação deverá ser isenta de cargas variáveis, tais como, motores, condicionadores de ar e outros.
- b) A instalação deve ter fios terra e neutros independentes.

#### 2. Condições ambientais

- a) Umidade: 40% a 0° C;
- b) Temperatura máxima: 25° C;
- c) Temperatura recomendada: 20° C.

## **ANEXO V**

### **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS**

#### **EQUIPAMENTOS**

1) Instalação de equipamento (IEQ – Grupo I): O Serviço Técnico de Instalação destina-se a atender a instalação de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- a) transportar o equipamento e demais itens necessários até o local de instalação;
- b) executar a montagem no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- c) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- d) configurar o equipamento, incluindo a instalação de *drivers*;
- e) instalar os componentes de rede e acessórios necessários;
- f) instalar os softwares licenciados e definidos;
- g) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

2) Transferência de equipamento (TEQ – Grupo I): O Serviço Técnico de Transferência destina-se a atender a transferência de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no novo local, devendo a **PROCERGS**:

- a) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão transferidos, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação. Caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a transferência;
- b) transportar o equipamento e demais itens necessários até o novo local de instalação;
- c) executar a montagem dos bens no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- d) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- e) configurar o equipamento, incluindo a instalação de *drivers*;
- f) instalar os componentes de rede e acessórios necessários;

g) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

3) Substituição de equipamento (SEQ – Grupo I): O Serviço Técnico de Substituição destina-se a atender a substituição de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- a) transportar o equipamento e demais itens necessários até o local de substituição;
- b) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão substituídos, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação. Caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a substituição;
- c) executar a montagem dos novos bens no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- d) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- e) configurar o equipamento, incluindo a instalação de drivers;
- f) instalar componentes de rede e acessórios necessários;
- g) reinstalar os softwares licenciados e definidos que estavam instalados no equipamento que foi substituído;
- h) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão;
- i) recolher o equipamento e demais itens substituídos e entregar no local indicado.

4) Mudança de leiaute de equipamento (LAY – Grupo III): O Serviço Técnico de Mudança de Leiaute destina-se a atender a mudança de localização de um equipamento na mesma sala ou setor, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- a) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão mudados, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação. Caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a mudança;
- b) alterar a localização do equipamento e demais itens necessários, utilizando as infraestruturas já existentes dentro da sala ou setor;
- c) executar a montagem dos bens no local indicado pelo cliente ou usuário

final;

- d) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- e) configurar o equipamento e demais itens, incluindo a instalação de drivers necessários;
- f) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

5) Desinstalação de equipamento (DES – Grupo III): O Serviço Técnico de Desinstalação destina-se a atender a desinstalação de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios que o acompanham, mantendo as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- a) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão desinstalados, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação; caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a desinstalação;
- b) recolher o equipamento e demais itens desinstalados e entregar no local indicado.

## **SOFTWARES**

1) *Softwares* (SSW – Grupo II): O Serviço Técnico de *Software* destina-se a atender todos os procedimentos necessários à colocação de *softwares* licenciados pela **PROCERGS** ou seus clientes em uso, bem como diversos tipos de serviços envolvendo *softwares* em um equipamento, independentemente da quantidade de *softwares*, devendo a **PROCERGS**:

- a) instalar os *softwares* em um equipamento, a partir de mídia ou caminho de instalação fornecido pela **PROCERGS** ou seus clientes;
- b) atualizar a versão de *softwares* instalados em um equipamento, a partir de mídia ou caminho de instalação fornecido pela **PROCERGS** ou seus clientes;
- c) executar a transferência de arquivos de dados entre dois equipamentos;
- d) realizar *backup* de arquivos de dados de um equipamento;
- e) desinstalar *softwares* de um equipamento;
- f) instruir o usuário do equipamento na utilização de recursos de *software*;
- g) realizar testes de funcionamento.

## **INFRAESTRUTURA PARA REDE INTERNA**

1) Infraestrutura para meios de comunicação de dados:

- a) instalar o ponto de terminação de rede telefônica externo (PTR) nos locais onde não há distribuidor geral de linhas telefônicas (*DG*);
- b) executar o transporte interno ou externo de dois pares de linhas privativas de comunicação de dados (LPCD's), do *DG* do prédio até o local designado para a instalação do equipamento de comunicação de dados (*modem*);
- c) identificar os dois pares de LPCD's no *DG* e no local de instalação do *modem*;
- d) realizar a infraestrutura elétrica para o *modem*.

Obs.: Não será considerada infraestrutura o cabo de conexão do dispositivo ou equipamento auxiliar até a tomada telefônica. Ex.: cabo de conexão da *fax-modem*.

2) Infraestrutura para equipamento:

- a) realizar a infraestrutura de rede elétrica para o equipamento: Eletrocalha, perfis de alumínio, tomadas, disjuntores, aterramento, tubulação galvanizada ou plástica;
- b) realizar a infraestrutura de rede lógica para o equipamento: Eletrocalha, perfis de alumínio, dutos, tubulação galvanizada ou plástica.

3) Infraestrutura para rede elétrica:

- a) implementar a rede elétrica com aterramento, obedecendo as normas da ABNT, incluindo: circuito elétrico com disjuntor, cabeamento e tomadas exclusivas;
- b) identificar o disjuntor no quadro elétrico.

4) Infraestrutura para rede lógica:

- a) executar a passagem do cabo do equipamento a ser conectado até o equipamento de comunicação a partir do *Rack* ou equipamento concentrador de rede;
- b) executar a conectorização do cabo;
- c) identificar o cabo junto ao equipamento de comunicação ou derivação de dados e no local de instalação do equipamento;

d) certificação do cabeamento.

5) Conexão à rede: O Serviço Técnico de Conexão à Redes destina-se a atender a conexão de um equipamento já instalado, incluindo componentes de rede e acessórios, às redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia), utilizando a infraestrutura disponível no local, devendo a **PROCERGS**:

- a) instalar uma calha elétrica, ou substituir uma calha elétrica existente;
- b) instalar um adaptador elétrico, ou substituir um adaptador elétrico existente;
- c) instalar um cabo de alimentação para equipamentos de microinformática, ou substituir um cabo de alimentação existente;
- d) instalar *patch-cords*, ou substituir *patch-cords* existentes;
- e) instalar os cabos ou conectores necessários, ou substituir cabos e conectores existentes;
- f) configurar o equipamento, componentes de rede e acessórios;
- g) configurar a rede e *softwares*;
- h) instalar *drivers*, ou substituir *drivers* existentes;
- i) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

## **INFRAESTRUTURA PARA FIBRA ÓPTICA**

1) Instalação de Fibra Óptica:

- a) elaborar projeto e obter aprovação do mesmo junto aos órgãos competentes para viabilizar a instalação dos cabos de Fibra Óptica entre a **PROCERGS** e os locais definidos pelo **BADESUL**;
- b) instalar a infraestrutura para colocação de fibra óptica (dutos, canaletas, abertura e fechamento de piso);
- c) instalar o *link* de fibra óptica;
- d) realizar a fusão das fibras ópticas com todos os materiais necessários (DIO's, Cordões, ferragens);
- e) certificar o *link* de fibra óptica instalado.

2) Manutenção de enlace de fibra óptica:

- a) verificar o defeito no enlace de fibra;

- b) realizar a manutenção no enlace de fibra óptica e, sendo necessário, trocar a fibra, as fusões e materiais diversos;
- c) certificar o novo enlace.

## **VISITA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA**

1) Visita de Avaliação Técnica (VAT – Grupo II): Este serviço se caracteriza pelo levantamento de informações técnicas para a execução de um Serviço Técnico, devendo a **PROCERGS**:

- a) realizar visita prévia ao local da solicitação para levantamento técnico de todas as informações e necessidades, visando à execução de um determinado serviço;
- b) verificar e estudar, com a **PROCERGS**, a viabilidade técnica de execução;
- c) avaliar e estimar o tipo e a quantidade de equipamentos, *softwares*, componentes de rede, acessórios e materiais necessários;
- d) definir e propor novas alternativas para a execução do serviço.

## **SERVIÇO NÃO EXECUTADO**

1) Serviço não Executado (NEX – Grupo III):

São considerados serviços técnicos não executados os casos em que à **PROCERGS** for impedida de executá-lo por motivos que não forem de sua responsabilidade, tais como: local fechado, responsável do **BADESUL** ausente (se for imprescindível sua presença), falta de energia elétrica (quando esta for necessária para execução do serviço), descrição incorreta do serviço na solicitação deste, etc.

## **ANEXO VI**

### **ACESSO AOS SISTEMAS**

a) Sistema de Protocolo Integrado (**SPI**)

- Acompanhamento da tramitação interna e externa dos processos administrativos nos diversos Órgãos do Estado;
- Recuperação de processos por refinamento de critérios (nome do requerente, matrícula, local de origem, assunto, data do processo, número do documento);
- Emissão de etiquetas com dados cadastrais;

- Manutenção do histórico de andamento dos processos;
- Obtenção das informações dos processos parados, por um intervalo de tempo, em um determinado local;
- Alterações solicitadas pelo **BADESUL**, que não sejam corretivas, por se tratar de um sistema utilizado por vários clientes, serão levadas à apreciação dos demais e caso aprovadas constituirão uma nova versão do sistema que será desenvolvida após a aprovação das condições de prazos e custos por parte do **BADESUL**.

#### b) Administração de Operação de Sistemas (**SOE**)

- Controle do acesso, da operação e da comunicação entre as aplicações;
- Padronização dos formatos de tela e diálogos;
- Interação através de menus dinâmicos, para o operador;
- Diferenciação do perfil de operação para funcionários e operadores;
- Contabilização dos sistemas para efeito de faturamento;
- Controle de ocorrências de erros de programas;
- Proteção no acesso de logons e geração de versões;
- Suporte à troca de mensagens operacionais.

#### c) Características do Aplicativo **PROA**

O PROA (Processo Administrativo Eletrônico) é uma aplicação Web, portanto o acesso a ele é feito por meio dos navegadores internet (*browsers*) mais populares do mercado tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer etc. É importante salientar que novas versões destes navegadores podem gerar situações imprevisíveis ou erros, no caso de ainda não terem sido homologadas pela **PROCERGS** para uso do PROA. A informação sobre quais as versões homologadas de navegadores podem ser obtidas acessando o ícone de ajuda do PROA.

O objetivo primordial do PROA é a gestão dos processos administrativos de uma organização, permitindo que os documentos e conteúdos que compõem um processo sejam integralmente digitalizados e tramitem eletronicamente entre os usuários, sem a necessidade física do papel. Como o PROA foi desenvolvido numa arquitetura modular, permite o uso compartilhado de algumas de suas funcionalidades por outros sistemas, de forma integrada, facilitando o desenvolvimento e manutenção destes além de manter a integridade dos conteúdos, documentos, informações e trâmites geridos pelo PROA. Desta forma, o uso do **PROA** é eclético, podendo ser usado apenas como um aplicativo ou de uma forma integrada a outros sistemas, expandindo as possibilidades e minimizando custos.

## **Funcionalidades do PROA sem integração a outros sistemas**

### **Administração PROCERGS**

- Cadastramento Órgão

### **Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)**

- Cadastramento de Assunto
- Cadastramento de Tipo de Assunto

### **Administração Cliente**

- Cadastramento de Subtipo de Assunto
- Cadastramento Grupo
- Cadastramento palavras-chave

### **Processo, Atividades e Tarefas**

- Cadastramento de processo
- Alteração de dados cadastrais do processo
- Execução e distribuição de atividades
- Recuperação de atividades
- Pesquisa/Consulta de Processo
- Arquivamento/Desarquivamento do processo
- Distribuição de Tarefas
- Recuperação de Tarefas

### **Documentos do processo**

- Pesquisa no conteúdo dos documentos
- Assinatura digital de documentos com certificado ICP-Brasil (lote ou individual)
- Assinatura de documento com senha (lote ou individual)
- Geração do expediente digital (documento único representativo do processo)

## **Funções Especiais**

- Assinatura de documentos independentes de processo

## **Outras Consultas**

- Histórico das atividades
- Relatórios gerenciais
- Permissão de consulta externa para não usuários do PROA

## **Funcionalidades do PROA com integração a outros sistemas**

### **Administração PROCERGS**

- Cadastramento Órgão
- Cadastramento do Modelo de *Workflow*
- Habilitação do uso para o sistema integrado
- Cadastramento de Subtipo de Assunto

### **Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)**

- Cadastramento de Assunto
- Cadastramento de Tipo de Assunto

### **Processo e Atividade**

- Cadastramento de processo
- Alteração de dados cadastrais do processo
- Atualização do processo através de uma atividade
- Arquivamento/Desarquivamento do processo
- Consulta de processo

### **Documentos do processo**

- Carimbo de documento



## ANEXO VII

### LOCAIS, VELOCIDADES DAS PORTAS E DO BACKBONE PARA ACESSO À REDE RS

FORMULÁRIO PARA PORTA DE ACESSO SERIAL, TÚNEL DEDICADO, FIBRA ÓPTICA, RÁDIO, SATÉLITE E FIBRA ÓPTICA INFOVIA RS			
Cliente: <b>BADESUL</b>			
LOCAL	1. PORTA DE ACESSO (tipo e velocidade - Kbps)	BACKBONE (velocidade - Kbps)	PONTO DE PRESENÇA
<b>BADESUL INFORMÁTICA - Av. Borges de Medeiros, 521, 15° Andar - Centro Histórico</b>	FIBRA - 8 Mbps	x-x-x-x-x	Porto Alegre
<b>BADESUL DESENVOLVIMENTO - Rua Andrade Neves, 176, 9° ao 18° andares - Centro Histórico</b>	FIBRA - 4 Mbps	x-x-x-x-x	

FORMULÁRIO PARA ACESSO VIA TÚNEL INTERNET COMUTADO
Cliente: <b>BADESUL</b>  Quantidade Inicial de TI's: 01 (um)

FORMULÁRIO PARA CONTINGÊNCIA AUTOMÁTICA DE PORTAS	
Cliente: <b>BADESUL</b>	
LOCAL	PORTA DE CONTINGÊNCIA AUTOMÁTICA (tipo e velocidade - Kbps)
-X-X-X-	-X-X-X-X-

--	--

## **ANEXO VIII**

### **CARACTERÍSTICAS DOS SERVIDORES VIRTUAIS e SERVIÇO DE BACKUP - HSP**

Virtualização é uma tecnologia que, por meio de um *software* especializado, propicia o compartilhamento de *hardware* permitindo a execução de diversos sistemas operacionais em um único equipamento físico. Cada máquina virtual criada neste processo é um ambiente operacional completo, seguro e totalmente isolado como se fosse um computador independente, sendo todos os recursos alocados para cada cliente (processamento, memória e disco) totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste cliente. O serviço HSP é baseado na infraestrutura operacional da **PROCERGS** no que diz respeito ao hardware utilizado (servidores físicos, *storage*, *backup*, ...) e à rede IP.

#### **Características**

- Oferece as mesmas funcionalidades e recursos de um servidor físico, com grande facilidade de expansão;
- Os recursos alocados para cada servidor virtual (*CPU*, memória e disco) são totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste servidor.

#### **Vantagens**

- Alta Disponibilidade: redundância (operação do mesmo aplicativo em múltiplos servidores) e realocação automática do seu servidor caso haja falha em algum equipamento;
- Instalação imediata: a instalação do seu servidor é imediata e baseada em recursos já existentes na infraestrutura;
- Banda dedicada: cada servidor virtual possui um link dedicado para acesso remoto;
- Recursos garantidos: processador, memória, armazenamento em *storage*, rede e *backup* dedicados a cada servidor;
- Flexibilidade: upgrades de hardware sem necessidade de reinstalação de programas;

- Escalabilidade: permite o crescimento instantâneo do Data Center de acordo com sua necessidade;
- Economia: menor relação custo/benefício na comparação com servidor físico, na maioria dos casos;
- TI Verde: as VM's, compostas basicamente de vCPU's (CPU a serviço de servidores virtuais), memória e disco, têm ganhos ambientais – dado não haver problema de descarte na natureza de máquinas obsoletas – e socioeconômicos – ao possibilitar ao demandante sua adoção em detrimento a equipamentos físicos, subentendendo redução de custos devido a esta escolha.

### **Serviço de Backup**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de backup a partir das definições feitas pelo **BADESUL**, mas para que o pleno funcionamento deste serviço aconteça, em conformidade com as definições, é fundamental que os pré-requisitos e responsabilidade a seguir sejam atendidos na sua integralidade.

- É responsabilidade da PROCERGS, instalar a versão mais atualizada do software agente de backup Veritas Netbackup Client na pasta “C:\Program Files\Veritas\Netbackup” (Windows) ou “/usr/opensv/netbackup/” (Linux) de acordo com a plataforma do servidor do BADESUL;
- É responsabilidade da PROCERGS, executar a instalação, reinstalação e configuração do software agente de backup sempre que houver necessidade;
- É responsabilidade do BADESUL, utilizar um servidor com sistema operacional compatível com a solução de backup de acordo com a Matriz de Compatibilidade da Veritas;
- É responsabilidade do BADESUL, manter as portas de comunicação TCP 1556, 13722, 13724, 13782 e 13783 liberadas em seu firewall a fim de garantir a comunicação da solução de backup;
- É responsabilidade do BADESUL, permitir a comunicação entre a sua rede de servidores e a rede da infraestrutura de backup PROCERGS (10.244.0);
- É responsabilidade do BADESUL, configurar seus servidores de DNS para resolver os nomes dos servidores da infraestrutura de backup PROCERGS;
- É responsabilidade do BADESUL, garantir que o agente de backup permaneça funcional respeitando os requisitos anteriormente citados.

O NÃO ATENDIMENTO DOS REQUISITOS ACIMA DESCRITOS IMPLICARÁ NA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE BACKUP. ENQUANTO ESTES REQUISITOS NÃO FOREM ATENDIDOS, A EXECUÇÃO PLENA DOS SERVIÇOS ROTINEIROS OU EVENTUAIS DE BACKUP E RESTAURAÇÃO SERÁ PREJUDICADA.

## **Serviço de Monitoria**

O serviço de monitoria é uma facilidade que a **BADESUL** possui para avaliar a capacidade e o uso efetivo dos recursos (Rede, CPU, Memória, Discos) disponíveis nos servidores. Esta monitoração só é possível devido a instalação de agentes nos servidores, sendo imperioso que estes agentes estejam sempre ativos para gerarem os alertas de insuficiência de recursos que podem causar lentidão ou mesmo parada no processamento. Para garantir este serviço é fundamental que os pré-requisitos e responsabilidades a seguir sejam atendidos na sua integralidade.

➤ É responsabilidade da **PROCERGS** instalar nos servidores da versão mais atual de agente do Zabbix homologada pela PROCERGS, conforme a plataforma do servidor:

**Linux**, executável em: /usr/sbin/zabbix\_agentd

Arquivo de configuração em: /etc/zabbix/zabbix\_agentd.conf

**Windows**, executável em: C:\zabbix\bin\win32\

arquivo de configuração em: C:\zabbix\conf\

➤ É responsabilidade da PROCERGS, executar a instalação, reinstalação e configuração do software agente de monitoria Zabbix sempre que houver necessidade;

➤ É responsabilidade do BADESUL, utilizar um servidor com sistema operacional compatível com o Zabbix de acordo com a Matriz de Compatibilidade do fabricante, [https://www.zabbix.com/download\\_agents](https://www.zabbix.com/download_agents);

➤ É responsabilidade do BADESUL, manter as portas de comunicação: 161 e 162 para as consultas feitas via SNMP, e a porta 10050 (ambas TCP/UDP) para consultas feitas pelo agente Zabbix. As 3 portas de comunicação citadas devem estar liberadas em seu firewall a fim de garantir a comunicação da solução de monitoria;

➤ É responsabilidade do BADESUL, permitir a comunicação entre a sua rede de servidores e a rede da infraestrutura de monitoria PROCERGS (10.127.9.0/24);

➤ É responsabilidade do BADESUL, configurar seus servidores de DNS para resolver os nomes dos servidores da infraestrutura de monitoria PROCERGS, “zabbix.procergs.reders”;

➤ É responsabilidade do BADESUL, manter um usuário cadastrado e ativo com privilégios de administrador do servidor a ser utilizado pela solução de monitoria PROCERGS, caso o Sistema Operacional do servidor seja Linux;

➤ É responsabilidade do BADESUL, garantir que o agente de monitoria permaneça funcional respeitando os requisitos anteriormente citados.

O NÃO ATENDIMENTO DOS REQUISITOS ACIMA DESCRITOS IMPLICARÁ NA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE MONITORIA DA PROCERGS. ENQUANTO ESTES REQUISITOS NÃO FOREM ATENDIDOS, A EXECUÇÃO PLENA DOS SERVIÇOS ROTINEIROS OU EVENTUAIS DE MONITORIA SERÁ PREJUDICADA.

## ANEXO IX

### CARACTERÍSTICAS DA INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES NA CLOUD PROCERGS – HSC

A PROCERGS CLOUD é uma plataforma tecnológica de nuvem para governo, que permite acesso por demanda a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis, seguro e de alta performance.

Através do serviço Infraestrutura de Servidores na Cloud PROCERGS (HSC) são possíveis o provisionamento e a liberação rápida de infraestrutura computacional (processamento, memória, armazenamento de dados e sistema operacional) com o mínimo de esforço, implantação mais rápida bem como maior transparência e controle na gestão dos recursos contratados.

A solução conta com uma interface de gerenciamento totalmente web, através de um portal na internet, que possibilita ao administrador do cliente facilidade de gestão e flexibilidade de configuração dos ambientes e implantações.

Os itens de faturamento vCPU (processamento), Memória RAM, Disco (armazenamento) e Sistema Operacional contemplam o produto básico e são obrigatórios para cada servidor do produto. Os itens Backup, Restore de Backup, Monitoria (exceto BRONZE), Assessoria e Consultoria são adicionais e opcionais aos servidores virtual e requeridos de acordo com a solicitação do **BADESUL**.

#### **Características:**

- Oferece as mesmas funcionalidades e recursos de um servidor físico, com grande facilidade de expansão;
- Os recursos alocados para cada servidor virtual (vCPU, memória e disco) são totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste servidor;
- O **BADESUL** tem acesso aos serviços através de um portal web de autoatendimento, onde ele mesmo cria seus servidores e define a quantidade de recursos criando ambientes personalizados e isolados de forma totalmente automatizada, garantindo o atendimento de sua demanda com um tempo de atendimento imediato;
- O cliente paga apenas pelo recurso provisionado e no período utilizado. O acompanhamento do uso é realizado online no portal web da própria plataforma. A bilhetagem dos recursos computacionais consumidos é diária, porém o faturamento e a cobrança são mensais;
- O cliente poderá aumentar ou diminuir os recursos computacionais contratados de acordo com a necessidade das suas aplicações, desde que atendendo os parâmetros definidos pela **PROCERGS**;

- Para cada servidor virtual, a quantidade de vCPU pode ser de 1 até 16 unidades, a quantidade de Memória RAM pode ser de 1 até 64 Gigabyte, a quantidade de disco de armazenamento pode ser de 60 até 1024 Gigabyte e o sistema operacional pode ser Windows Server 2019 Standard ou Linux (distribuições CentOS 8 ou Ubuntu Server). É de responsabilidade do **BADESUL** a definição das características dos recursos dos servidores virtuais dentro destes limites estabelecidos.
- Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados, pelos servidores ou virtuais no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para o **BADESUL**.
- Monitorar e divulgar a disponibilidade dos servidores no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**.
- O serviço de monitoria básico padrão é denominado BRONZE. Este serviço monitora o uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores e é exibido para o **BADESUL** em tempo real através de um dashboard no portal de administração do ambiente da Cloud PROCERGS. O desempenho e disponibilidade do servidor em decorrência do consumo dos seus recursos é de inteira responsabilidade do **BADESUL**.

### **Vantagens:**

- Alta disponibilidade: redundância (servidor pode ser "executado" em qualquer um dos servidores físicos do cluster de virtualização) e realocação automática do seu servidor caso haja falha em algum equipamento;
- Instalação Imediata: a instalação do servidor é imediata e baseada em recursos já existentes na infraestrutura;
- Agilidade: mais agilidade na implementação, por meio de maior automação de processos de provisionamento dos recursos computacionais;
- Recursos garantidos: processador, memória, armazenamento em storage, rede e backups dedicados para cada servidor;
- Flexibilidade: upgrades de hardware sem necessidade de reinstalação de programas;
- Escalabilidade: permite o crescimento instantâneo do Data Center de acordo com sua necessidade;
- Economia: menor relação custo/benefício na comparação com servidor físico, na maioria dos casos. Pagamento apenas dos recursos computacionais alocados dispensando grandes investimentos iniciais;
- TI Verde: as VM's, compostas basicamente de vCPU's (CPU a serviço de servidores virtuais), memória e disco, têm ganhos ambientais – dado não haver

problema de descarte na natureza de máquinas obsoletas – e socioeconômicos – ao possibilitar ao demandante sua adoção em detrimento a equipamentos físicos, subentendendo redução de custos devido a esta escolha.

## **ANEXO X**

### **CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS ADICIONAIS E OPCIONAIS - HSC**

#### **Serviço de Backup e Restore**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de backup a partir das solicitações feitas pelo **BADESUL** de acordo com a periodicidade e o tempo de retenção:

- Diário: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por dia, com tempo de retenção de 60 (sessenta) dias;
- Semanal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por semana, com tempo de retenção de 60 (sessenta) dias;
- Mensal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por mês, com tempo de retenção de 1 (um) ano.

Será apurado pela **PROCERGS** o total de área salva no mês considerando todos os salvamentos realizados no período, e disponibilizar a informação para o cliente, através Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**;

O backup contempla todos os arquivos dentro do(s) disco(s) do(s) servidor(es);

Serviço de restore (recuperação) dos dados de um servidor com rotina de backup contratada será disponibilizado pela **PROCERGS**, quando solicitado pelo **BADESUL**, em um diretório ou FTP para que o **BADESUL** tenha acesso aos dados. O processo de restore destes dados no servidor(es) é de responsabilidade do **BADESUL**. Este processo de disponibilização dos dados backupeados será faturado e cobrado em horas técnicas de assessoria.

### **Serviço de Monitoria**

Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados, pelos servidores ou virtuais no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para o **BADESUL**.

Monitorar a execução das rotinas automáticas de salvamento (*backup*) periódico. Monitorar e divulgar a disponibilidade dos servidores no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**.

O serviço de monitoria básico padrão é denominado BRONZE. Este serviço monitora o uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores e é exibido para o **BADESUL** em tempo real através de um dashboard no portal de administração do ambiente da Cloud **PROCERGS**. O desempenho e disponibilidade do servidor em decorrência do consumo dos seus recursos é de inteira responsabilidade do **BADESUL**.

## **Serviço de Internet**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de internet a partir da solicitação feita pelo **BADESUL**. O serviço possui as características:

- Banda de internet síncrona, ou seja, a banda contratada será a mesma disponibilizada no sentido de entrada e saída simultaneamente;
- A banda de internet mínima a ser contratada pelo **BADESUL** é de 10 Mbps (Megabit por segundo) e adicionais múltiplos de 10 Mbps. Os preços para a banda mínima de internet estão na Tabela de Preços - **ANEXO II**;
- A **PROCERGS** disponibiliza no mínimo duas saídas para a internet com ISPs distintos, redundantes e transparente, para garantir uma maior disponibilidade;
- A **PROCERGS** fornece à **BADESUL**, o endereço da *URL (Universal Resource Locator)* onde estão as informações que permitem a monitoração da utilização da banda contratada;
- A **PROCERGS** fornece ao **BADESUL**, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à *URL* de monitoração;
- A **PROCERGS** disponibiliza em seus links de internet mecanismos e ferramentas de segurança;
- A **PROCERGS** disponibiliza 3 (três) endereços IPs válidos na internet gratuitamente para o ambiente de Cloud do **BADESUL**. Demais endereços IPs serão cobrados conforme Tabela de Preços - **ANEXO II**;

Caso o **BADESUL** já possua contrato e serviço de INT – Acesso a rede Internet, pode utilizar o mesmo para acesso à internet do seu ambiente de Cloud.

## **ANEXO XI**

### **CARACTERÍSTICAS DA INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES NA CLOUD PROCERGS – HPC**

A **PROCERGS CLOUD** é uma plataforma tecnológica de nuvem para governo, que permite acesso por demanda a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis, seguro e de alta performance.

Através do serviço **Hospedagem de Plataforma Cloud Privada - HPC** - é possível, com o mínimo de esforço, o provisionamento e a liberação rápida de um ambiente

completo para a criação, teste e implantação de aplicações Web nas linguagens de programação PHP e .NET. São disponibilizados os recursos necessários para a execução de aplicações WEB: máquinas virtuais com os sistemas operacionais, rede, armazenamento e licenciamento das plataformas de desenvolvimento, software de gerenciamento de aplicação, serviços de domínio, segurança e monitoramento.

A principal característica desse produto é auxiliar a **CONTRATANTE** na rápida implantação de sistemas sem a necessidade de gerenciamento da infraestrutura subjacente, como por exemplo a instalação do sistema operacional, a configuração do servidor de aplicação e a atualização deles. Fica sob a responsabilidade da **PROCERGS** a administração dessas camadas, permitindo que o cliente foque seus esforços no desenvolvimento de suas aplicações, reduzindo assim a necessidade de alocar recursos para gerenciar o ambiente e controlar a aquisição e manutenção dessa infraestrutura.

A solução ainda conta com uma interface de gerenciamento totalmente web, através de um portal na internet, que possibilita ao administrador do cliente facilidade de gestão e flexibilidade de configuração dos ambientes e implantações através de diversas operações automatizadas.

Os itens de faturamento Ambiente, vCPU (processamento), Memória RAM, Storage (armazenamento), Sistema Operacional e Monitoria Básica Bronze **contemplam o produto básico e são obrigatórios para cada servidor do produto.**

Os itens Backup, Restore de Backup, Internet, Endereço IP, Assessoria e Consultoria **são adicionais e opcionais aos servidores virtual e requeridos de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.**

### **Características**

- Oferece as mesmas funcionalidades e recursos de um servidor físico, com grande facilidade de expansão;
- Os recursos alocados para cada plataforma (vCPU, memória e disco) são totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste servidor enquanto o servidor existir;
- Após o servidor virtual ter sido provisionado com a capacidade adequada para suportar a aplicação, a transferência dos arquivos deverá ser realizada através de um deploy manual por FTP (Protocolo de Transferência de Arquivos).
- As aplicações poderão ser disponibilizadas através de uma das seguintes formas: na rede do cliente (Intranet), na rede do estado (RedeRS) ou para a Internet.

- Um painel de operações estará disponível para que o próprio cliente realize a administração das suas aplicações. O painel oferece um conjunto de funções automatizadas de suporte à aplicação, como por exemplo: criar/excluir websites, conceder permissão em pasta, parar/iniciar/reinicializar websites, criar/excluir álias, instalar certificado digital entre outros. A CONTRATANTE é responsável pelo tuning da aplicação, mas não tem gerência sobre o ambiente da infraestrutura nem sobre o sistema operacional onde a aplicação está hospedada.
- A CONTRATANTE tem acesso aos serviços através de um portal web de autoatendimento, onde ele mesmo cria seus servidores e define a quantidade de recursos criando ambientes personalizados e isolados de forma totalmente automatizada, garantindo o atendimento de sua demanda com um tempo de atendimento imediato;
- A CONTRATANTE paga pelo recurso provisionado que está a sua disposição, conforme a configuração definida. O acompanhamento do uso é realizado online no portal web da própria plataforma. A bilhetagem dos recursos computacionais consumidos é diária, porém o faturamento e a cobrança são mensais;
- A CONTRATANTE poderá aumentar ou diminuir os recursos computacionais contratados de acordo com a necessidade das suas aplicações, desde que atendendo os parâmetros definidos pela PROCERGS;
- Para cada ambiente de plataforma, a quantidade de vCPU pode ser de 1 até 16 unidades, a quantidade de Memória RAM pode ser de 1 até 64 Gigabyte, a quantidade de disco para aplicação pode ser de 10 até 1024 Gigabyte e o sistema operacional pode ser Windows Server 2019 Standard ou Linux (distribuições CentOS 8 ou Ubuntu Server). É de responsabilidade da CONTRATANTE a definição das características dos recursos dos servidores virtuais dentro destes limites estabelecidos.
- Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados para os ambientes no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para a CONTRATANTE.
- Monitorar e divulgar a disponibilidade dos ambientes de plataforma no Portal de Relacionamento de Clientes da PROCERGS – Minha PROCERGS.
- O serviço de monitoria básico padrão é denominado BRONZE. Este serviço monitora o uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores e é exibido para a CONTRATANTE em tempo real através de um dashboard no portal de administração do ambiente da Cloud PROCERGS. O desempenho e disponibilidade do servidor em decorrência do consumo dos seus recursos é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE.

## **Vantagens**

- Alta disponibilidade: redundância (servidor pode ser "executado" em qualquer um dos servidores físicos do cluster de virtualização) e realocação automática do seu servidor caso haja falha em algum equipamento;
- Instalação Imediata: a instalação do servidor é imediata e baseada em recursos já existentes na infraestrutura.
- Agilidade: mais agilidade na implementação, por meio de maior automação de processos de provisionamento dos recursos computacionais;
- Recursos garantidos: processador, memória, armazenamento em storage, rede e backups dedicados para cada servidor;
- Flexibilidade: upgrades de hardware sem necessidade de reinstalação de programas.
- Escalabilidade: permite o crescimento instantâneo do Data Center de acordo com sua necessidade.
- Economia: menor relação custo/benefício na comparação com servidor físico, na maioria dos casos. Pagamento apenas dos recursos computacionais alocados dispensando grandes investimentos iniciais;
- TI Verde: as Máquinas Virtuais, compostas basicamente de vCPU's (CPU a serviço de servidores virtuais), memória e disco, têm ganhos ambientais – dado não haver problema de descarte na natureza de máquinas obsoletas – e socioeconômicos – ao possibilitar ao demandante sua adoção em detrimento a equipamentos físicos, subentendendo redução de custos devido a esta escolha.

## **ANEXO XII**

### **CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS ADICIONAIS E OPCIONAIS - HPC**

#### **Serviço de Backup e Restore**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de backup a partir das solicitações feitas pela **CONTRATANTE** de acordo com as periodicidades e o tempo de retenção:

- Diário: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por dia, com tempo de retenção de 60 dias;
- Semanal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por semana, com tempo de retenção de 60 dias;
- Mensal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por mês, com tempo de retenção de 1 ano.

Será apurado pela **PROCERGS** o total de área salva no mês considerando todos os salvamentos realizados no período, e disponibilizar a informação para o cliente, através Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**;

O backup contempla todos os arquivos dentro do(s) disco(s) do(s) servidor(es);

**Serviço de restore (recuperação) dos dados** de um servidor com rotina de backup contratada será disponibilizado pela **PROCERGS**, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, em um diretório ou FTP para que a **CONTRATANTE** tenha acesso aos dados. O processo de restore destes dados no(s) servidor(es) é de responsabilidade da **CONTRATANTE**. Este processo de disponibilização dos dados backupeados **será faturado e cobrado em horas técnicas de assessoria**.

### **Serviço de Internet**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de internet a partir da solicitação feita pela **CONTRATANTE**. O serviço possui as características:

- Banda de internet síncrona, ou seja, a banda contratada será a mesma disponibilizada no sentido de entrada e saída simultaneamente;
- A banda de internet mínima a ser contratada pela **CONTRATANTE** é de 10 Mbps (Megabit por segundo) e adicionais múltiplos de 10 Mbps. Os preços para a banda mínima de internet estão na Tabela de Preços - **ANEXO II**;
- A **PROCERGS** disponibiliza no mínimo duas saídas para a internet com ISPs distintos, redundantes e transparente, para garantir uma maior disponibilidade;

- A **PROCERGS** fornece à **CONTRATANTE**, o endereço da *URL (Universal Resource Locator)* onde estão as informações que permitem a monitoração da utilização da banda contratada;
- A **PROCERGS** fornece a **CONTRATANTE**, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à *URL* de monitoração;
- A **PROCERGS** disponibiliza em seus links de internet mecanismos e ferramentas de segurança;
- A **PROCERGS** disponibiliza 3 (três) endereços Ips válidos na internet gratuitamente para o ambiente de Plataforma da **CONTRATANTE**. Demais endereços IPs serão cobrados conforme Tabela de Preços - **ANEXO II**;

A **CONTRATANTE** que já possui contrato e serviço de INT – Acesso a rede Internet, pode utilizar o mesmo para acesso à internet do seu ambiente de Cloud.

## **ANEXO XIII**

### **GESTÃO DE BANCO DE DADOS – MODALIDADES DE USO**

São 2 (duas) as modalidades de uso do serviço GBD: Compartilhado ou Exclusivo.

#### **Ambiente de Banco de Dados Compartilhado**

O cliente hospeda seu banco de dados em uma instalação (*VM - Virtual Machine*) compartilhada com outros clientes, com acesso exclusivo e seguro aos seus dados. Este ambiente caracteriza-se por ter sempre a última versão do Banco de Dados homologada pela **PROCERGS** e pela existência de restrições de uso por parte de cada aplicação. As restrições são as seguintes:

1. Limite de 500 sessões simultâneas;
2. Limite de 30 segundos de consumo de *CPU* por comando SQL;
3. Limite de 3 GB de IO por comando SQL;
4. Limite de 20 GB de tamanho de banco de dados;
5. Limite de 1500 IOs por segundo;
6. Permissão de acesso apenas ao banco de dados hospedado, não sendo permitido o acesso servidor ou ao sistema operacional;
7. Acesso ao banco de dados somente pela Rede Corporativa da **PROCERGS** (REDERS);
8. Atualização obrigatória de versão do banco de dados, quando for realizada mudança pela **PROCERGS**, conforme cronograma divulgado com antecedência de 180 (cento e oitenta) dias.

O atingimento dos limites acima descritos trará as seguintes consequências:

- Item 1 – a próxima sessão não será ativada;
- Item 2 – o comando será cancelado;
- Item 3 – o comando será cancelado;
- Item 4 – o comando será cancelado;
- Item 5 – a **PROCERGS** comunicará ao cliente para que tome providências no sentido de sanar esta inadequação. Caso o problema persista o serviço poderá ser suspenso temporariamente.

### **Ambiente de Banco de Dados Exclusivo**

O cliente hospeda seu banco de dados em uma instalação (*VM - Virtual Machine*) criada em uma área exclusiva de uso privativo deste cliente. As características desta área (*CPU*, memória e área em disco) são definidas pelo cliente.

Este ambiente caracteriza-se por ter sempre disponibilizadas as versões do Banco de Dados homologadas pela **PROCERGS** e pela existência de restrições de uso por parte de cada aplicação. As restrições são as seguintes:

1. Permissão de acesso apenas ao banco de dados hospedado, não sendo permitido o acesso servidor ou ao sistema operacional;
2. Acesso ao banco de dados somente pela RedeRS;
3. Atualização obrigatória de versão do banco de dados, quando a que estiver em uso deixar de ser homologada pela **PROCERGS**, conforme cronograma divulgado com antecedência de 180 (cento e oitenta) dias;
4. Limite de 1500 IOs por segundo.

No atingimento do limite descritos no Item 4 a **PROCERGS** comunicará ao cliente para que tome providências no sentido de sanar esta inadequação. Caso o problema persista o serviço poderá ser suspenso temporariamente.

## **ANEXO XIV**

### **POLÍTICA DE SALVAMENTO DE BANCO DE DADOS DA PROCERGS**

O salvamento dos Bancos de Dados mantidos na **PROCERGS** tem como objetivo guardar uma imagem em vários períodos no tempo, a fim de servirem, para os clientes, de consulta histórica para fins legais, de auditoria, pesquisa de problemas etc. Compreendem extrações que são feitas a partir dos bancos de dados de modo a gerar uma imagem de acordo com a periodicidade escolhida. Existem 4 (quatro) tipos de salvamentos disponíveis:

- Diários – realizados diariamente à noite;
- Semanais – realizados no fim de semana;
- Mensais – realizados no primeiro fim de semana de cada mês;
- Anuais – realizados no primeiro fim de semana de dezembro.

O tempo de retenção, para cada tipo de salvamento, é o seguinte:

- Diários – são retidos por 15 (quinze) dias;
- Semanais – são retidos por 4 (quatro) semanas;
- Mensais – são retidos por 12 (doze) meses;
- Anuais – são retidos por 5 (cinco) anos.

## **ANEXO XV**

### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

#### **Serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI**

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, utiliza o indicador de disponibilidade para os serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI prestados pela PROCERGS, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da PROCERGS, mas sim um indicador de qualidade e excelência técnica.

A PROCERGS, desde que observadas as obrigações a cargo da CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS previstas no contrato ora aditado, se compromete a manter um SLA de 98% para os serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI.

Excludentes de Responsabilidade da PROCERGS:

- a) Falha na conexão da CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS ao Data Center da PROCERGS, sempre que esta for da sua responsabilidade;

- b) Interrupções programadas (mudanças), necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento do serviço contratado, desde que informadas e negociadas com a CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que a CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS dispõe para seus usuários finais;
- c) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego legítimo (excluindo casos de ataques maliciosos) não comunicado com antecedência pela a CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS;
- d) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego de origem desconhecida. Neste caso fica a PROCERGS autorizada a efetuar a suspensão do acesso ao serviço contratado de forma a preservar a disponibilidade da infraestrutura de TIC que é utilizada pelos demais clientes;
- e) Falhas no serviço contratado ocasionadas pelo esgotamento dos recursos de infraestrutura de TIC por aumento de demanda sazonal, gerada pela CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS sem que este fator causador tenha sido comunicado à PROCERGS com antecedência, possibilitando a geração de requisição de serviço para incremento dos recursos de infraestrutura de TIC, necessários;
- f) Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da infraestrutura de TIC, necessárias para evitar ou fazer cessar a atuação de ataques maliciosos e negação de servidor (DOS e DDOS);
- g) Suspensão da prestação do serviço contratado por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- h) Indisponibilidade do serviço contratado relacionada a manutenções adaptativas no serviço. Esta atividade compreende o desenvolvimento de novos procedimentos e as modificações e exclusões necessárias à adequação dos sistemas às mudanças no ambiente ou na legislação, solicitada pela CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS à PROCERGS;
- i) Indisponibilidade de aplicações Web, cujo acesso é feito por meio de navegadores internet mais populares tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Edge etc., quando a causa estiver relacionada a evolução tecnológica destes navegadores, identificados como novas versões, que pode variar conforme a versão do sistema operacional e são frequentemente lançadas pelos fabricantes. O uso imediato destas novas versões pode causar alguns transtornos aos usuários caso ainda não tenham sido homologadas para uso do serviço contratado. A informação sobre quais as versões de navegadores estão homologadas pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do serviço, disponibilizado pela PROCERGS;
- j) Toda e qualquer indisponibilidade relacionada a sistemas em nuvem de TERCEIROS, sejam elas corretivas, evolutivas ou situacionais.

Sendo os serviços suspensos temporariamente em razão de quaisquer das hipóteses elencadas nos itens de “a” até “j” acima, o período NÃO SERÁ contabilizado para verificação do cumprimento ou não do SLA pela PROCERGS.

A medição de disponibilidade (D) dos serviços contratados se dará pela seguinte fórmula:

$$D = ((HD - HM) / HD) \times 100$$

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

HD = Horas de disponibilidade no mês (para serviços 24x7 = 24hx30 dias = 720h),

HM = Horas totais de indisponibilidade.

Cálculo de indisponibilidade para os serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI

O cálculo de horas de indisponibilidade será feito pela contagem do tempo de suportes técnicos abertos pelo cliente em contato com os canais de suporte disponibilizados ou gerados pelo próprio cliente no Portal de Relacionamento de Clientes da PROCERGS – Minha PROCERGS, considerando que:

- a) Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;
- b) Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo entre a abertura do suporte técnico filho e a resolução do suporte técnico pai.

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do serviço, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo:

- Atualização/ configuração em bases do sistema;
- Liberação de recursos (disco/cpu/etc);
- Liberação de versão;
- Manutenção de infraestrutura física;
- Reconfiguração/subst. Software/hardware;
- Reinstalação de software;
- Resolvido pelo fornecedor da PROCERGS;
- Resolvido pelo Ticket;
- Restart;
- Resubmissão de job;
- Substituição de cabeamento;
- Substituição de hardware.

Os tempos de resposta referem-se ao período entre a abertura de incidente pelo ÔRGÃO USUÁRIO e o início do atendimento por parte da PROCERGS, conforme tabela abaixo:

<b>Criticidade</b>	<b>Sintoma</b>	<b>Cenário</b>	<b>Tempo de início de atendimento</b>
<b>Alta</b>	Serviço sem acesso geral	A suíte está indisponível por completa. Nenhum usuário consegue acessar	1 hora
<b>Média</b>	Serviço com erro ou lentidão	Uma aplicação da suíte está indisponível ou degradada.	4 horas
<b>Baixa</b>	Serviço com erro local	Uma funcionalidade não está acessível por um ou mais usuário.	8 horas
<b>Baixa com sintoma de “dúvida ou regra de negócio”</b>	Dúvida ou regra de negócio	Como trocar a senha de usuário	Sem prazo

### **Percentuais de redução da fatura**

O não atingimento do índice de disponibilidade ajustado no presente SLA, apurado a cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber uma redução na fatura proporcional e automática ao percentual não atingido. A redução será aplicada em itens de faturamento específicos, diferentes para cada um dos serviços prestados, de acordo com seus modelos de negócio.

A redução ocorrerá no primeiro pagamento subsequente à data da apuração dos índices de disponibilidade dos serviços contratados.

Tabela de reduções pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

<b>índice de disponibilidade do serviço</b>	<b>Percentual de redução</b>
98,00% ou superior	0%
95,00% - 97,99%	0,5%
92,00% - 94,99%	1,0%
<92,00%	1,5%

Os percentuais de redução nas faturas constantes na tabela acima, incidem sobre os seguintes itens de faturamento:

<b>Serviço</b>	<b>Itens de Faturamento</b>
<b>ADS</b>	Grupo 1 – Gestão da Rede
<b>INT</b>	Grupo 1 – Banda Internet

<b>PRA</b>	Grupo 2 – Operação
<b>SRE</b>	Itens de faturamento contratados
<b>SPI</b>	Grupo 1 – Rede à disposição

Nos casos em que a **CONTRATANTE** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá à **CONTRATANTE** comunicar à **PROCERGS** o descumprimento do SLA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da fatura através de e-mail para o Analista de Negócios. A partir deste comunicado será gerada demanda interna para averiguação do fato relatado pela **CONTRATANTE**, emissão de parecer em relação ao cumprimento ou não do SLA e aplicação da redução na fatura do próximo mês, se considerado pertinente o fato reclamado.”

### **Serviços HPC, HSP e HSC**

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, refere-se à disponibilidade dos servidores sob o contrato dos serviços HPC, HSP e HSC prestados pela **PROCERGS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de excelência técnica.

O Acordo de Nível de Serviço vigorará durante todo o período de execução contratual, inclusive em caso de aditamento/renovação.

Os descontos previstos, em função do não atendimento dos níveis mínimos, serão aplicados, independentemente das penalidades previstas na Cláusula de Sanções, sobre o valor a ser pago pelos respectivos serviços, independentemente de abertura de processo administrativo.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo do **BADESUL** previstas no presente contrato, se propõe a manter um SLA de disponibilidade dos servidores hospedados por pelo menos 99,00% do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a) Falha na conexão do cliente ao Data Center da **PROCERGS**;
- b) Falhas no servidor hospedado decorrentes de alterações feitas pelo **BADESUL**, compreendidos: instalação de qualquer software ou reconfiguração de softwares que já estejam instalados, instalação de atualizações de sistema operacional ou atualizações de outros softwares e aplicativos instalados no servidor;
- c) As interrupções programadas (mudanças), necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento do servidor hospedado, desde que informadas e negociadas com o **BADESUL** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente,

executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que o **BADESUL** dispõe para seus usuários finais;

d) Falhas de acesso ao servidor, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego legítimo (excluindo casos de ataques maliciosos) não comunicado com antecedência pelo **BADESUL**;

e) Falhas de acesso ao servidor, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego de origem desconhecida. Neste caso fica a **PROCERGS** autorizada a efetuar o desligamento do servidor de forma a preservar a disponibilidade da infraestrutura de TIC que é utilizada pelos demais clientes;

f) Falhas no servidor hospedado ocasionadas pelo esgotamento dos recursos contratados, tais como: CPU, memória e HD, sem que este fator causador tenha sido comunicado à **PROCERGS** com antecedência, possibilitando a geração de requisição de serviço para incremento dos recursos computacionais necessários;

g) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, necessárias para evitar ou fazer cessar a atuação de ataques maliciosos e negação de servidor (DOS e DDOS);

h) Suspensão da prestação do(s) serviço(s) de hospedagem por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

i) Indisponibilidade do servidor relacionada à manutenção no servidor (serviço de assessoria) solicitada pela **BADESUL** à **PROCERGS** para atendimento de necessidades diversas, tais como: instalação e/ou configuração de softwares, incremento de recursos computacionais (CPU, HD e memória), alterações de rede e reconfigurações solicitadas no sistema operacional.

Sendo os serviços suspensos temporariamente em razão de quaisquer das hipóteses elencadas nos itens de “a” até “i” supramencionadas, esta suspensão NÃO SERÁ computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **PROCERGS**.

A medição de disponibilidade (D) do servidor hospedado se dará pela seguinte fórmula:

$$D = (HD \div HM) \times 100\%$$

Onde: D = Disponibilidade no mês, HD = Horas de disponibilidade no mês, HM = Horas totais do mês.

O cálculo de horas de indisponibilidade será feito pela contagem do tempo de suportes técnicos abertos pelo cliente em contato com os canais de suporte disponibilizados ou gerados pelo próprio cliente no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**, considerando que:

a) Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;

b) Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo de resolução do suporte técnico pai.

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do servidor, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo:

- Restart;
- Reconfiguração/Subst. Software/Hardware;
- Resolvido pelo fornecedor (neste caso, fornecedor de solução contratado pela **PROCERGS**).

O não atingimento do índice de disponibilidade proposto pela **PROCERGS** no SLA, apurado a cada mês civil, gerará para o **BADESUL** o direito de receber um desconto proporcional e automático ao percentual não atingido. O desconto será aplicado no valor faturado pelo servidor que ficou indisponível, conforme tabela de descontos, no primeiro pagamento subsequente à data da apuração dos índices de disponibilidade de cada servidor hospedado.

Pela característica dos serviços HSP e HSC, a **PROCERGS** não quantifica, em termos de valores, a relevância das funcionalidades dos servidores e dos serviços por estes disponibilizados para o **BADESUL**, não sendo, portanto, objeto de aferição no SLA.

Tabela de desconto pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

<b>Índice de disponibilidade por servidor</b>	<b>Percentual de desconto</b>
99,00% ou superior	0%
97,00% a 98,99%	10%
96,00% a 96,99%	20%
95,00% a 95,99%	30%
94,00% a 94,99%	40%
Menor que 94%	50%

Nos casos em que a **BADESUL** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá ao **BADESUL** comunicar à **PROCERGS** o descumprimento do SLA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do Documento Fiscal de

Cobrança. A partir deste comunicado será gerada demanda interna para averiguação do fato relatado pelo **BADESUL**, emissão de parecer em relação ao cumprimento do SLA e aplicação do desconto no Documento Fiscal de Cobrança do próximo mês, se considerado pertinente o fato reclamado.

## DETALHAMENTO DA APURAÇÃO DO FATURAMENTO

**1) Manutenção Básica:** Conforme definição constante no item 4.1.1.3.2 deste termo de referência.

**2) Processos Gerados:** Equivale a quantidade de processos criados no sistema, cujo órgão de origem é o **BADESUL**.

**2.1) Forma de auditagem:** O sistema dispõe da funcionalidade de pesquisa que permite listar todos os processos de determinada origem e em determinado período, logo, a quantidade gerada pode ser auditada, a qualquer tempo a partir de cada processo listado.

Exemplo:

Nº do Processo	Assunto	Data de Abertura	Órgão/Grupo de Origem	Órgão/Grupo Portador
17/9999-000027-6	Assunto teste equipe PROA	09/03/2017 10:18	ADMPUBL PROTOCOLO	ADMPUBL PROTOCOLO
17/9999-000028-6	Assunto teste equipe PROA	09/03/2017 12:21	ADMPUBL PROTOCOLO	ADMPUBL PROA
17/9999-000023-5	Assunto teste equipe PROA	07/03/2017 20:05	ADMPUBL SPX	ADMPUBL SPY
17/9999-000024-3	Ingresso	07/03/2017 21:11	ADMPUBL SPX	ADMPUBL SPY
17/9999-000025-1	Acesso à Informação Pública	08/03/2017 09:42	ADMPUBL SPX	ADMPUBL SPX
17/9999-000026-0	Assunto teste equipe PROA	08/03/2017 20:50	ADMPUBL STE	ADMPUBL SPX

**3) Processos distribuídos:** Equivale a quantidade de atividades executadas em

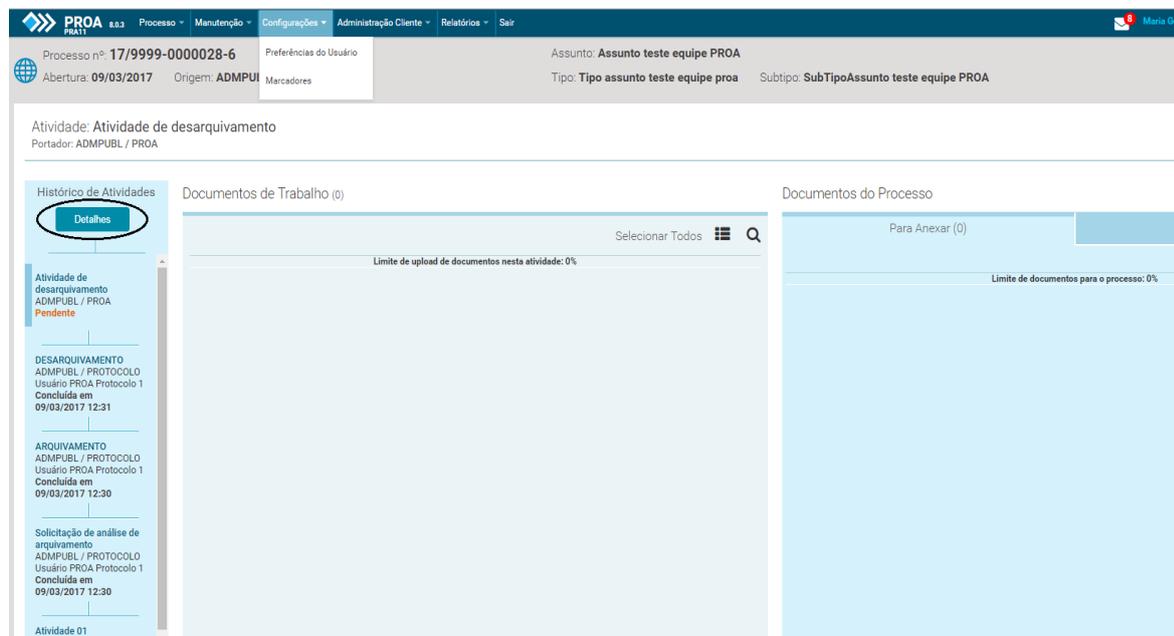
cada processo. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas, por exemplo:

- Ao Distribuir uma Atividade (encaminhamentos realizados entre usuários).
- Ao Redistribuir uma Atividade.
- Ao Recuperar uma Atividade.
- Ao Arquivar um Processo.
- Ao Solicitar um Arquivamento.
- Ao Desarquivar um Processo.
- Ao Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento) um Processo.
- Ao Concluir uma Tarefa.
- Ao Alterar Controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente) – integração com sistemas.

**3.1) Forma de auditoragem:** A primeira forma de auditoria pode ser vista na funcionalidade em que, para todo o processo consultado no sistema é possível visualizar todas as atividades executadas naquele processo até o momento da consulta (figuras 1 e 2), com exceção de Tarefas, que podem ser visualizadas através da lista de tarefas do processo (figura 3).

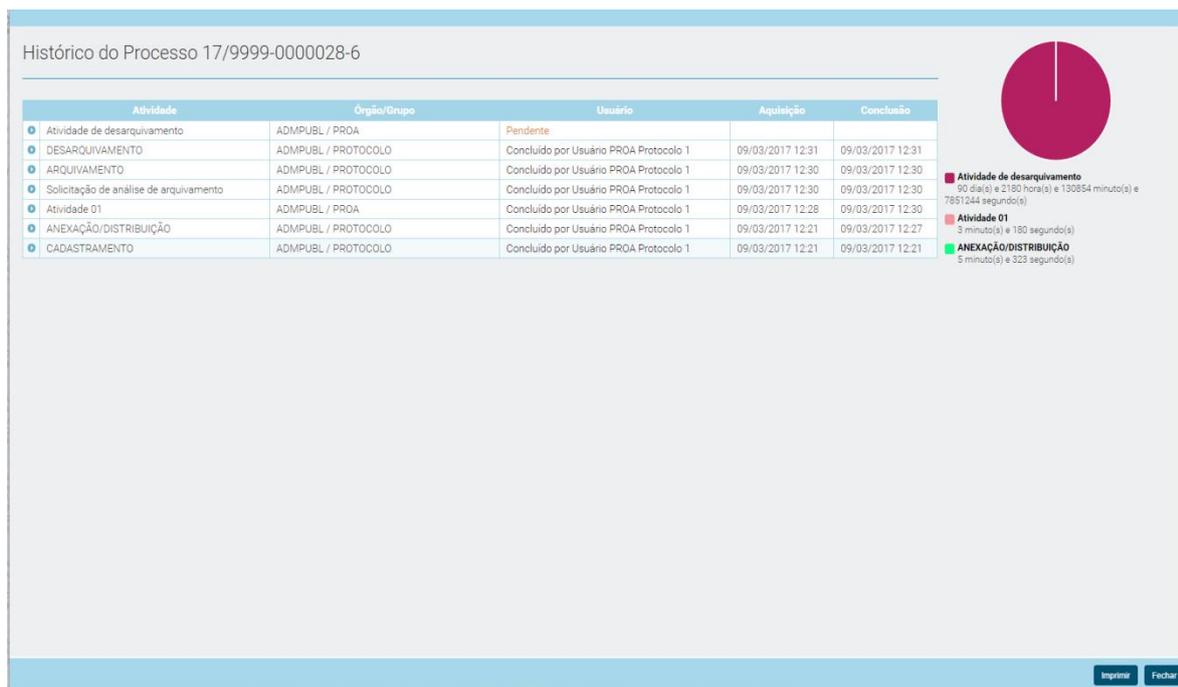
A quantidade de atividades e tarefas contabilizadas é o somatório de todas as atividades executadas em todos os processos.

Exemplo:



The screenshot displays the PROA system interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Processo', 'Manutenção', 'Configurações', 'Administração Cliente', 'Relatórios', and 'Sair'. Below this, a header section shows process details: 'Processo nº: 17/9999-0000028-6', 'Assunto: Assunto teste equipe PROA', and 'Subtipo: SubTipoAssunto teste equipe PROA'. The main content area is divided into three panels. The left panel, titled 'Histórico de Atividades', shows a list of activities with a 'Detalhes' button circled in red. The middle panel, 'Documentos de Trabalho (0)', shows a search bar and a 'Limite de upload de documentos nesta atividade: 0%'. The right panel, 'Documentos do Processo', shows a search bar and a 'Limite de documentos para o processo: 0%'. The interface is clean and professional, with a light blue and white color scheme.

(figura 1)



(figura 2)

Tarefas da atividade Documentos sem byte

Tarefa	Data de Envio	Tipo de Tarefa	Data de Limite	Situação da Tarefa	Órgão/Grupo/Usuário Destino
Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
Remover assinatura	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
Teste assinatura sem byte	22/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Pendente	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour

Fechar

(figura 3)

A segunda forma de auditoria é através do relatório gerencial que está sendo disponibilizado no sistema que detalha todas as atividades dos processos em que o órgão é origem e todas as atividades dos processos em que o órgão é executor. Enquanto não disponibilizado, a **PROCERGS** fornece a pedido dos clientes, no prazo de 01 (um) dia.

**4) Pesquisas realizadas:** Equivale à quantidade de consultas realizadas aos

processos. Esse item de faturamento será contabilizado no órgão executor da pesquisa.

As consultas específicas na aplicação PROA por número do processo, onde o usuário explicitamente marcou a opção “consulta livre”, bem como as consultas realizadas por sistemas integrados à plataforma PROA, **não** são consideradas na soma deste item.

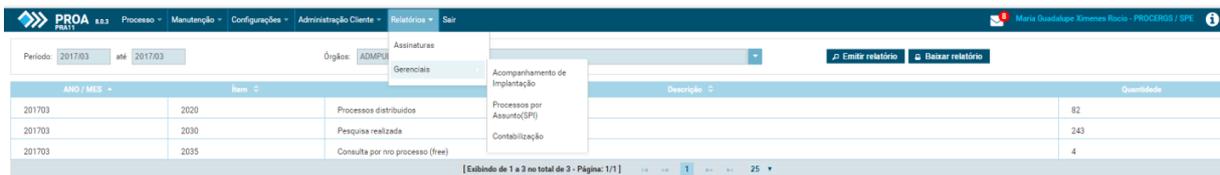
Será contabilizada apenas a quantidade 01 (uma) pesquisa realizada nesse item de faturamento, independentemente da quantidade de registros resultantes dessa pesquisa.

O relatório de contabilização explicita a quantidade de pesquisas realizadas.

**Armazenamento:** A forma de faturamento já está descrita nos itens 4.8.5 e 4.8.6 deste termo de referência.

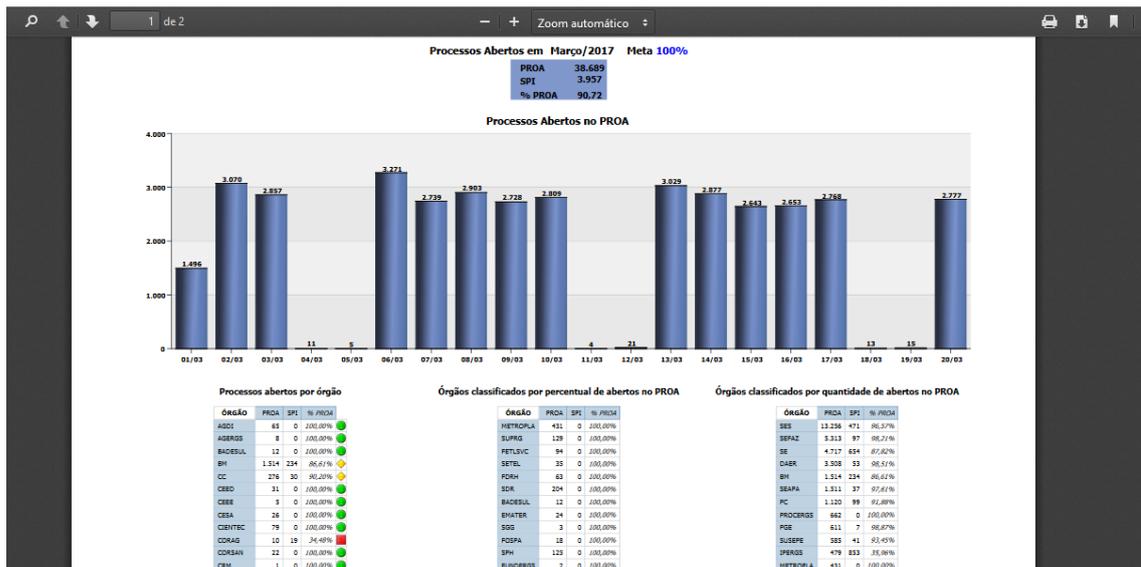
## Relatórios Gerenciais:

### - Contabilização: Resumo do Faturamento do Órgão



ANO / MES	Item	Descrição	Quantidade
201703	2020	Processos distribuídos	82
201703	2030	Pesquisa realizada	243
201703	2035	Consulta por nro processo (free)	4

- **Acompanhamento de Implantação:** Comparativo de Processos PROA e SPI de todos os Órgãos



- **Processos por Assunto (SPI):** Apresenta a quantidade de processos por assunto de um órgão

Processos por Assunto(SPI) - Órgão: PROCERGS

**PROCERGS**

**Processos por Assunto (SPI) - PROCERGS**

QTDE_PROCESSOS	2016/Jan	2016/Fev	2016/Mar	2016/Abr	2016/Mai	2016/Jun	2016/Jul	2016/Ago	2016/Set	2016/Oct	2016/Nov	2016/Dez	2017/Jan	2017/Fev	2017/Mar	Total
AQUISICAO	1															1
AUTORIZACAO	2	1														3
CEDECENCIA	6								1							7
COMPRA	1															1
CONTRATACAO	2	2	1													5
PAGAMENTO	243	351	329													923
RENOVACAO			1													1
REQUERIMENTO			1													1
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>354</b>	<b>332</b>						<b>1</b>							<b>942</b>

## TABELA DE PREÇOS

### ADS-SERVIÇO DE DIRETÓRIO ATIVO - 08/2022 - 07/2023

Grupo: 01 - GESTAO DA REDE

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
ADS.01.000100	Servidores de AD Redundantes - por Servidor	R\$ 1.071,87
ADS.01.000200	Equipamentos na Rede - por equipamento	R\$ 5,05

Grupo: 02 - ARMAZENAMENTO DE DADOS

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
ADS.02.000300	Servidores de AD Redundantes - por Servidor	R\$ 404,89

**COI - CONSULTORIA ORGANIZACIONAL E INFORMÁTICA - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - ESPECIFICACAO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
COI.01.110950	Por hora de Consultor Junior	R\$ 74,56
COI.01.110960	Por hora de Consultor Médio	R\$ 111,86
COI.01.110970	Por hora de Consultor Pleno	R\$ 151,03
COI.01.110980	Por hora de Consultor Sênior	R\$ 218,15
COI.01.110990	Por hora de Consultor Master	R\$ 313,26

**EDI-TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE ARQUIVOS - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 10 - VALOR FIXO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.10.139240	Valor Fixo Mensal	R\$ 71,36

Grupo: 12 - EDI ESPECIAL (POR MB TRANSMITIDOS/MÊS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.12.119110	EDI Especial até 100 MB/mês	R\$ 107,05
EDI.12.119120	EDI Especial mais de 100 MB até 500 MB/mês	R\$ 80,33
EDI.12.119130	EDI Especial mais de 500 MB até 1 GB/mês	R\$ 37,51
EDI.12.119140	EDI Especial mais de 1 GB/mês	R\$ 8,81

Grupo: 14 - EDI PADRÃO (POR MB TRANSMITIDOS/MÊS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.14.119150	EDI Padrão até 100 MB/mês	R\$ 57,07
EDI.14.119160	EDI Padrão mais de 100 MB até 500 MB/mês	R\$ 42,79
EDI.14.119170	EDI Padrão mais de 500 MB até 1 GB/mês	R\$ 19,94
EDI.14.119180	EDI Padrão mais de 1 GB/mês	R\$ 4,65

Grupo: 16 - EDI SIMPLES (POR MB TRANSMITIDOS/MÊS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EDI.16.119210	EDI Simples até 100 MB/mês	R\$ 31,36
EDI.16.119220	EDI Simples mais de 100 MB até 500 MB/mês	R\$ 23,51
EDI.16.119230	EDI Simples mais de 500 MB até 1 GB/mês	R\$ 10,95
EDI.16.119240	EDI Simples mais de 1 GB/mês	R\$ 2,54

**HPC-HOSPEDAGEM DE PLATAFORMA NA CLOUD PRIVADA (COMUNICAÇÃO)**

**- 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 06 - BANDA INTERNET PARA HPC

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.06.126106	Por 10 Mb	R\$ 296,91

Grupo: 07 - ENDEREÇO IP VÁLIDO NA INTERNET

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.07.127107	Por Endereço IP	R\$ 19,79

**HPC-HOSPEDAGEM DE PLATAFORMA NA CLOUD PRIVADA (SERVIÇO) -  
08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - AMBIENTE DE PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.01.101101	Por ambiente de plataforma PHP	R\$ 108,92
HPC.01.101102	Por ambiente de plataforma .NET	R\$ 122,66

Grupo: 02 - VCPU PARA PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.02.121101	Por VCPU de plataforma PHP	R\$ 137,04
HPC.02.121102	Por VCPU de plataforma .NET	R\$ 301,05

Grupo: 03 - MEMÓRIA PARA PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.03.123101	Por GB de Memória	R\$ 10,39

Grupo: 04 - STORAGE APLICAÇÃO PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
<b>HPC.04.124104</b>	<b>Por TB de Disco</b>	<b>R\$ 1.306,66</b>

Grupo: 05 - SALVAMENTO APLICAÇÃO PLATAFORMA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HPC.05.125105	Por TB salvo	R\$ 549,53

**HSP-HOSPEDAGEM E MONITORAÇÃO DE SERVIDORES - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 04 - SERVIDOR FISICO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.04.126010	Servidor Físico Instalado	R\$ 1.190,98

Grupo: 23 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.23.126020	01 VCPU	R\$ 176,89
HSP.23.126030	02 VCPU	R\$ 324,95
HSP.23.126040	04 VCPU	R\$ 592,07
HSP.23.126052	08 VCPU	R\$ 1.075,21
HSP.23.126057	12 VCPU	R\$ 1.612,82
HSP.23.126061	16 VCPU	R\$ 2.089,89

Grupo: 24 - MEMORIA PARA SERVIDOR VIRTUAL

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.24.126050	0512 MB de Memória	R\$ 8,44
HSP.24.126060	1024 MB de Memória	R\$ 15,25
HSP.24.126070	2048 MB de Memória	R\$ 30,58
HSP.24.126080	4096 MB de Memória	R\$ 56,10

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.24.126090	6144 MB de Memória	R\$ 79,93
HSP.24.126100	8192 MB de Memória	R\$ 102,03
HSP.24.126110	16384 MB de Memória	R\$ 190,78
HSP.24.126122	32768 MB de Memória	R\$ 389,17
HSP.24.126131	65536 MB de Memória	R\$ 778,39
HSP.24.126140	98304 MB de Memória	R\$ 1.167,60
HSP.24.126150	131072 MB de Memória	R\$ 1.556,79

Grupo: 26 - STORAGE PARA HSP

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.26.126500	Até 10 TB (por TB/mês)	R\$ 1.440,03
HSP.26.126550	Mais de 10 TB (por TB/mês)	R\$ 1.362,19

Grupo: 40 - SALVAMENTO SERVIDOR FISICO E VIRTUAL

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSP.40.126180	Por 10 GB salvos por mês	R\$ 5,85

**SRE-SERVIÇOS DE REDE ESPECIALIZADA - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - BACKBONE IP (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.01.112480	Velocidade menor que 64	R\$ 320,25
SRE.01.112490	Velocidade 64	R\$ 519,84
SRE.01.112500	Velocidade 128	R\$ 721,09

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.01.112510	Velocidade 256	R\$ 1.224,22
SRE.01.112520	Velocidade 384	R\$ 1.593,18
SRE.01.112530	Velocidade 512	R\$ 1.928,62
SRE.01.112540	Velocidade 640	R\$ 2.347,89
SRE.01.112550	Velocidade 1024	R\$ 3.739,90
SRE.01.112560	Velocidade 2048	R\$ 6.624,51
SRE.01.120730	Velocidade 4096	R\$ 11.218,73
SRE.01.120740	Velocidade 6144	R\$ 15.706,25
SRE.01.120750	Velocidade 8192	R\$ 20.418,13
SRE.01.120760	Velocidade 10240	R\$ 24.501,81
SRE.01.120770	Velocidade 12288	R\$ 28.667,12
SRE.01.120780	Velocidade 14336	R\$ 32.680,51
SRE.01.120790	Velocidade 16384	R\$ 35.948,57
SRE.01.120800	Velocidade 18432	R\$ 39.543,43
SRE.01.120810	Velocidade 20480	R\$ 43.102,35

Grupo: 02 - PORTA SERIAL (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.02.112390	Velocidade menor que 64	R\$ 90,48
SRE.02.112400	Velocidade 64	R\$ 142,48
SRE.02.112410	Velocidade 128	R\$ 142,48

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.02.112420	Velocidade 256	R\$ 251,50
SRE.02.112430	Velocidade 384	R\$ 335,35
SRE.02.112440	Velocidade 512	R\$ 419,21
SRE.02.112450	Velocidade 640	R\$ 503,09
SRE.02.112460	Velocidade 1024	R\$ 704,31
SRE.02.112470	Velocidade 2048	R\$ 1.056,50
SRE.02.120820	Velocidade 4096	R\$ 1.570,56
SRE.02.120830	Velocidade 6144	R\$ 2.324,48
SRE.02.120840	Velocidade 8192	R\$ 3.021,82
SRE.02.120850	Velocidade 10240	R\$ 3.626,22
SRE.02.120860	Velocidade 12288	R\$ 4.170,16
SRE.02.120870	Velocidade 14336	R\$ 4.658,02
SRE.02.120880	Velocidade 16384	R\$ 5.123,84
SRE.02.120890	Velocidade 18432	R\$ 5.636,23
SRE.02.120900	Velocidade 20480	R\$ 6.143,49

Grupo: 03 - PORTA TÚNEL INTERNET DEDICADO (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.03.112700	Velocidade menor que 64 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 224,67
SRE.03.112710	Velocidade 64 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 435,98

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.03.112720	Velocidade 128 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 714,37
SRE.03.112730	Velocidade 256 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 1.365,10
SRE.03.112740	Velocidade 384 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 1.948,74
SRE.03.112750	Velocidade 512 (desativado em 30/06/2017)	R\$ 2.498,83
SRE.03.112760	Velocidade 1024	R\$ 1.296,67
SRE.03.112810	Velocidade 2048	R\$ 2.411,21
SRE.03.112820	Velocidade 4096	R\$ 4.704,94
SRE.03.112830	Velocidade 8192	R\$ 8.939,83
SRE.03.112840	Velocidade 12288	R\$ 12.516,55

Grupo: 04 - PORTA TÚNEL INTERNET COMUTADO (64 KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.04.119170	Por Túnel Internet Comutado - Até 100 - por Órgão	R\$ 50,22
SRE.04.120170	Por Túnel Internet Comutado - Acima de 100 - por Órgão	R\$ 15,22

Grupo: 05 - PORTA SATÉLITE (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.05.112100	Velocidade 256 Kbps	R\$ 520,12
SRE.05.112110	Velocidade 512 Kbps	R\$ 795,51
SRE.05.112120	Velocidade 1024 Kbps	R\$ 1.024,98

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.05.112130	Velocidade 2048 Kbps	R\$ 1.300,39

Grupo: 06 - PORTA FIBRA ÓTICA (MBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.06.117070	Velocidade 0,5 Mbps	R\$ 217,94
SRE.06.117080	Velocidade 1 Mbps	R\$ 335,35
SRE.06.117090	Velocidade 2 Mbps	R\$ 503,09
SRE.06.117100	Velocidade 4 Mbps	R\$ 804,93
SRE.06.117110	Velocidade 8 Mbps	R\$ 1.224,22
SRE.06.117120	Velocidade 10 Mbps	R\$ 1.593,18
SRE.06.117130	Velocidade 100 Mbps	R\$ 2.180,17
SRE.06.117140	Velocidade 1024 Mbps	R\$ 3.166,89
SRE.06.117150	Velocidade 10240 Mbps	R\$ 9.179,51

Grupo: 07 - PORTA RÁDIO (MBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.07.121470	Velocidade 0,5 Mbps	R\$ 719,00
SRE.07.121480	Velocidade 1 Mbps	R\$ 1.529,87
SRE.07.121490	Velocidade 1,5 Mbps	R\$ 2.447,82
SRE.07.121500	Velocidade 2 Mbps	R\$ 3.365,79
SRE.07.121510	Velocidade 3 Mbps	R\$ 4.880,40

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.07.121520	Velocidade 4 Mbps	R\$ 6.603,11
SRE.07.121530	Velocidade 6 Mbps	R\$ 7.098,81
SRE.07.121540	Velocidade 8 Mbps	R\$ 8.001,44
SRE.07.121550	Velocidade 10 Mbps	R\$ 8.757,24
SRE.07.121560	Velocidade 12 Mbps	R\$ 9.467,13
SRE.07.121570	Velocidade 20 Mbps	R\$ 12.153,58
SRE.07.121580	Velocidade 30 Mbps	R\$ 15.013,26
SRE.07.121590	Velocidade 54 Mbps	R\$ 20.446,65
SRE.07.121600	Velocidade 108 Mbps	R\$ 30.026,58

Grupo: 09 - PORTA FIBRA ÓTICA INFOVIARS (MBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.09.109102	Velocidade 2 Mbps	R\$ 1.913,06
SRE.09.109104	Velocidade 4 Mbps	R\$ 3.137,03
SRE.09.109110	Velocidade 10 Mbps	R\$ 4.283,75
SRE.09.109120	Velocidade 20 Mbps	R\$ 7.706,79
SRE.09.109130	Velocidade 30 Mbps	R\$ 10.923,92
SRE.09.109140	Velocidade 50 Mbps	R\$ 12.722,83

Grupo: 10 - PORTA DE CONTINGÊNCIA

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SRE.10.000100	Porta de Contingência Automática	R\$ 305,91

**IES-INSTALAÇÃO DE EQPTOS, SOFTWARES, INFRA DE REDE E FIBRA  
OPTICA - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - GRUPO I (IEQ/SEQ/TEQ)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.01.114500	Por equipamento	R\$ 231,24

Grupo: 02 - GRUPO II (SSW/VAT)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.02.114510	Por software / visita técnica	R\$ 157,01

Grupo: 03 - GRUPO III (DES/LAY/NEX)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.03.114520	Por equipamento / local	R\$ 121,31

Grupo: 05 - ORCAMENTO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
IES.05.120200	Parcela referente a Instalações executadas com orçamento aprovado	R\$ 1,10

**PRA-PROA-PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - MANUTENÇÃO E SUPORTE

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
PRA.01.110110	Manutenção Básica Mensal	R\$ 1.291,62

Grupo: 02 - OPERAÇÃO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
PRA.02.110210	Por mil Processos Gerados	R\$ 163,12
PRA.02.110220	Por mil Processos Distribuídos	R\$ 129,13
PRA.02.110230	Por mil Pesquisas Realizadas	R\$ 101,94

Grupo: 03 - ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
PRA.03.110310	Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Ativos)	R\$ 6,08
PRA.03.110320	Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Arquivados)	R\$ 2,69

**SPI-SISTEMA DE PROTOCOLO INTEGRADO - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - REDE A DISPOSIÇÃO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.01.089080	Para manter o banco de dados a disposição para consultas/atualizações.	R\$ 1.022,61

Grupo: 02 - ROTINA ON-LINE

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.02.089090	Por inclusão de processo - VEZES MIL	R\$ 256,54
SPI.02.089100	Por atualização - VEZES MIL	R\$ 235,52

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.02.089110	Por consulta - VEZES MIL	R\$ 110,17
SPI.02.089120	Por pesquisa integrada - VEZES MIL	R\$ 165,47
SPI.02.089130	Por pesquisa por refinamento de critério - VEZES MIL	R\$ 220,74
SPI.02.089140	Por registro mantido em cadastro - VEZES MIL	R\$ 10,90

Grupo: 03 - ROTINA DE EMISSÃO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
SPI.03.089150	Por página gerada - VEZES MIL	R\$ 1.147,55
SPI.03.089180	Por etiqueta de numeração - VEZES MIL	R\$ 25,24
SPI.03.089190	Por página impressa/laser duplex, com acabamento simples - VEZES MIL	R\$ 180,22

**HSC-HOSPEDAGEM DE SERVIDORES CLOUD - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.01.121110	Por VCPU WINDOWS	R\$ 289,05
HSC.01.121120	Por VCPU LINUX	R\$ 124,13

Grupo: 02 - MEMÓRIA PARA SERVIDOR VIRTUAL

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.02.122100	Por GB de Memória	R\$ 8,61

Grupo: 03 - STORAGE PARA HSC

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.03.123100	Por TB de Disco	R\$ 1.314,48

Grupo: 04 - SALVAMENTO SERVIDOR CLOUD

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.04.124100	Por TB Salvo	R\$ 552,81

**HSC-HOSPEDAGEM DE SERVIDORES CLOUD - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 05 - BANDA INTERNET PARA HSC

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.05.120101	Por 10 MB	R\$ 298,43

Grupo: 06 - ENDEREÇO IP VÁLIDO NA INTERNET

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
HSC.06.111201	Por Endereço IP	R\$ 19,88

**Tabela de Preços: LB-EML-08/2022-07/2023 (R.IPCA) - EML-EMULAÇÃO DE TERMINAIS E IMPRESSORAS EM REDE LOCAL - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 02 - CONEXOES P/EMULACAO E ENDERECAMENTO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EML.02.112600	Ate 500 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 114,67
EML.02.112610	De 501 ate 600 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 103,72

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
EML.02.112620	De 601 ate 700 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 92,84
EML.02.112630	De 701 ate 800 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 81,91
EML.02.112640	De 801 ate 900 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 73,70
EML.02.112650	De 901 ate 1000 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 65,52
EML.02.112660	De 1001 ate 1100 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 57,31
EML.02.112670	Mais de 1100 - (Por Órgão, por Emulação)	R\$ 49,15

**Tabela de Preços: LB-INT-08/22-07/23-(IPCA)-(RED.ICMS-  
IN:07/2022)(PROA:22048900001580) - INT-ACESSO INTERNET PARA  
REDES LOCAIS - 08/2022 - 07/2023**

Grupo: 01 - BANDA INTERNET (KBPS)

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
INT.01.112550	Velocidade 1024	R\$ 880,18
INT.01.112560	Velocidade 2048	R\$ 1.636,74
INT.01.115360	Velocidade 4096	R\$ 3.193,75
INT.01.117820	Velocidade 8192	R\$ 6.068,44
INT.01.121440	Velocidade 12288	R\$ 8.496,35

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
INT.01.121460	Velocidade 16384	R\$ 10.619,81
INT.01.121620	Velocidade 20480	R\$ 12.744,57
INT.01.121640	Velocidade 24576	R\$ 14.655,26
INT.01.121660	Velocidade 28672	R\$ 16.854,47
INT.01.121670	Velocidade 30720	R\$ 18.876,84
INT.01.121680	Velocidade 51200	R\$ 22.839,19
INT.01.121690	Velocidade 102400	R\$ 23.268,67
INT.01.121695	Velocidade 153600	R\$ 23.268,67
INT.01.121700	Velocidade 204800	R\$ 23.268,67
INT.01.121705	Velocidade 307200	R\$ 23.268,67
INT.01.121710	Velocidade 409600	R\$ 23.268,67
INT.01.121720	Velocidade 1048576	R\$ 23.268,67

**Tabela de Preços:** [LB-GBD-08/22-07/23-\(IPCA\)\(PROA:181489.0002929-2-FL:29-30\) - GBD-GESTÃO DE BANCO DE DADOS - 08/2022 - 07/2023](#)

Grupo: 01 - GBD ORACLE COMPARTILHADO

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.01.101300	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	R\$ 1.755,86

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.01.101310	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.01.101326	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 02 - GBD ORACLE EXCLUSIVO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.02.102110	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 01 VCPU	R\$ 2.429,64
GBD.02.102120	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 02 VCPU	R\$ 4.828,72
GBD.02.102130	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 04 VCPU	R\$ 9.599,63
GBD.02.102132	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 08 VCPU	R\$ 18.239,30
GBD.02.102140	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 0512MB	R\$ 8,43
GBD.02.102150	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 1024MB	R\$ 15,25
GBD.02.102160	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 2048MB	R\$ 30,57
GBD.02.102170	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 4096MB	R\$ 56,09
GBD.02.102180	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 8192MB	R\$ 102,03
GBD.02.102183	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	R\$ 142,89

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.02.102187	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	R\$ 1.000,34
GBD.02.102190	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.02.102905	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 03 - GBD SQL COMPARTILHADO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.03.101500	GBD SQL COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	R\$ 1.245,42
GBD.03.101510	GBD SQL COMPARTILHADO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.03.101515	GBD SQL COMPARTILHADO- Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 04 - GBD SQL EXCLUSIVO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.04.110110	GBD SQL EXCLUSIVO- 01 VCPU	R\$ 1.663,97
GBD.04.110121	GBD SQL EXCLUSIVO- 02 VCPU	R\$ 3.297,39
GBD.04.110130	GBD SQL EXCLUSIVO- 04 VCPU	R\$ 6.536,98
GBD.04.110132	GBD SQL EXCLUSIVO- 08 VCPU	R\$ 12.420,27

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.04.110140	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 0512MB	R\$ 8,43
GBD.04.110150	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 1024MB	R\$ 15,25
GBD.04.110160	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 2048MB	R\$ 30,57
GBD.04.110170	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 4096MB	R\$ 56,09
GBD.04.110180	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 8192MB	R\$ 102,03
GBD.04.110182	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	R\$ 142,89
GBD.04.110187	GBD SQL EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	R\$ 1.000,34
GBD.04.110190	GBD SQL EXCLUSIVO- Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.04.110205	GBD SQL EXCLUSIVO-Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

Grupo: 05 - GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.05.105300	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	R\$ 723,49

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.05.105310	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO-Armazenamento- por GB	R\$ 14,44
GBD.05.105325	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO -Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

**Grupo: 06 - GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.06.106300	GBD POSTGRESQL//MYSQL EXCLUSIVO- 01 VCPU	R\$ 1.146,46
GBD.06.106310	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 02 VCPU	R\$ 2.262,75
GBD.06.106320	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 04 VCPU	R\$ 4.466,71
GBD.06.106322	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 08 VCPU	R\$ 8.486,78
GBD.06.106330	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 0512 MB	R\$ 8,43
GBD.06.106340	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 1024 MB	R\$ 15,25
GBD.06.106350	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 2048 MB	R\$ 30,57
GBD.06.106360	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 4096 MB	R\$ 56,09

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>VALOR</b>
GBD.06.106370	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 8192 MB	R\$ 102,03
GBD.06.106372	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	R\$ 142,89
GBD.06.106373	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	R\$ 1.000,34
GBD.06.106380	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO - Armazenamento por GB	R\$ 14,44
GBD.06.106395	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO -Salvamento- por 10 GB	R\$ 3,41

## **ANEXO XVI**

### **CONDIÇÕES INDISPENSÁVEIS À INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTO**

Para satisfazer as cláusulas contratuais de instalação do fornecedor, devem ser observadas as seguintes condições:

#### 3. Instalação elétrica

Tensão: 110 VCA ou 220 VCA, 10% (para mais ou para menos), 60 Hz, 0,5 (para mais ou para menos), monofásico, estabilizada.

Observações:

- c) A fonte de alimentação deverá ser isenta de cargas variáveis, tais como, motores, condicionadores de ar e outros.
- d) A instalação deve ter fios terra e neutros independentes.

#### 4. Condições ambientais

- d) Umidade: 40% a 0° C;
- e) Temperatura máxima: 25° C;
- f) Temperatura recomendada: 20° C.

## **ANEXO XVII**

### **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS**

#### **EQUIPAMENTOS**

6) Instalação de equipamento (IEQ – Grupo I): O Serviço Técnico de Instalação destina-se a atender a instalação de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- h) transportar o equipamento e demais itens necessários até o local de instalação;
- i) executar a montagem no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- j) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- k) configurar o equipamento, incluindo a instalação de *drivers*;
- l) instalar os componentes de rede e acessórios necessários;
- m) instalar os softwares licenciados e definidos;
- n) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

7) Transferência de equipamento (TEQ – Grupo I): O Serviço Técnico de Transferência destina-se a atender a transferência de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no novo local, devendo a **PROCERGS**:

- h) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão transferidos, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação. Caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a transferência;
- i) transportar o equipamento e demais itens necessários até o novo local de instalação;
- j) executar a montagem dos bens no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- k) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- l) configurar o equipamento, incluindo a instalação de *drivers*;

- m) instalar os componentes de rede e acessórios necessários;
- n) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

8) Substituição de equipamento (SEQ – Grupo I): O Serviço Técnico de Substituição destina-se a atender a substituição de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- j) transportar o equipamento e demais itens necessários até o local de substituição;
- k) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão substituídos, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação. Caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a substituição;
- l) executar a montagem dos novos bens no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- m) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- n) configurar o equipamento, incluindo a instalação de drivers;
- o) instalar componentes de rede e acessórios necessários;
- p) reinstalar os softwares licenciados e definidos que estavam instalados no equipamento que foi substituído;
- q) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão;
- r) recolher o equipamento e demais itens substituídos e entregar no local indicado.

9) Mudança de leiaute de equipamento (LAY – Grupo III): O Serviço Técnico de Mudança de Leiaute destina-se a atender a mudança de localização de um equipamento na mesma sala ou setor, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios necessários, utilizando as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) já disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- g) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão mudados, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação. Caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a mudança;

- h) alterar a localização do equipamento e demais itens necessários, utilizando as infraestruturas já existentes dentro da sala ou setor;
- i) executar a montagem dos bens no local indicado pelo cliente ou usuário final;
- j) realizar a conexão nas redes elétrica, lógica, telefônica e multimídia;
- k) configurar o equipamento e demais itens, incluindo a instalação de drivers necessários;
- l) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

10) Desinstalação de equipamento (DES – Grupo III): O Serviço Técnico de Desinstalação destina-se a atender a desinstalação de um equipamento, incluindo *softwares*, componentes de rede e acessórios que o acompanham, mantendo as infraestruturas de redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia) disponíveis no local, devendo a **PROCERGS**:

- c) testar no local de origem o equipamento e demais itens que serão desinstalados, verificando suas condições de funcionamento e estado de conservação; caso haja algum dano, preencher o formulário “Termo de Danos” com a descrição do problema e colher a assinatura do cliente, antes de realizar a desinstalação;
- d) recolher o equipamento e demais itens desinstalados e entregar no local indicado.

## **SOFTWARES**

2) *Softwares* (SSW – Grupo II): O Serviço Técnico de *Software* destina-se a atender todos os procedimentos necessários à colocação de *softwares* licenciados pela **PROCERGS** ou seus clientes em uso, bem como diversos tipos de serviços envolvendo *softwares* em um equipamento, independentemente da quantidade de *softwares*, devendo a **PROCERGS**:

- a) instalar os *softwares* em um equipamento, a partir de mídia ou caminho de instalação fornecido pela **PROCERGS** ou seus clientes;
- b) atualizar a versão de *softwares* instalados em um equipamento, a partir de mídia ou caminho de instalação fornecido pela **PROCERGS** ou seus clientes;
- c) executar a transferência de arquivos de dados entre dois equipamentos;

- d) realizar *backup* de arquivos de dados de um equipamento;
- e) desinstalar *softwares* de um equipamento;
- f) instruir o usuário do equipamento na utilização de recursos de *software*;
- g) realizar testes de funcionamento.

## **INFRAESTRUTURA PARA REDE INTERNA**

### 6) Infraestrutura para meios de comunicação de dados:

- a) instalar o ponto de terminação de rede telefônica externo (PTR) nos locais onde não há distribuidor geral de linhas telefônicas (DG);
- b) executar o transporte interno ou externo de dois pares de linhas privativas de comunicação de dados (LPCD's), do DG do prédio até o local designado para a instalação do equipamento de comunicação de dados (*modem*);
- c) identificar os dois pares de LPCD's no DG e no local de instalação do *modem*;
- d) realizar a infraestrutura elétrica para o *modem*.

Obs.: Não será considerada infraestrutura o cabo de conexão do dispositivo ou equipamento auxiliar até a tomada telefônica. Ex.: cabo de conexão da *fax-modem*.

### 7) Infraestrutura para equipamento:

- c) realizar a infraestrutura de rede elétrica para o equipamento: Eletrocalha, perfis de alumínio, tomadas, disjuntores, aterramento, tubulação galvanizada ou plástica;
- d) realizar a infraestrutura de rede lógica para o equipamento: Eletrocalha, perfis de alumínio, dutos, tubulação galvanizada ou plástica.

### 8) Infraestrutura para rede elétrica:

- c) implementar a rede elétrica com aterramento, obedecendo as normas da ABNT, incluindo: circuito elétrico com disjuntor, cabeamento e tomadas exclusivas;
- d) identificar o disjuntor no quadro elétrico.

9) Infraestrutura para rede lógica:

- e) executar a passagem do cabo do equipamento a ser conectado até o equipamento de comunicação a partir do *Rack* ou equipamento concentrador de rede;
- f) executar a conectorização do cabo;
- g) identificar o cabo junto ao equipamento de comunicação ou derivação de dados e no local de instalação do equipamento;
- h) certificação do cabeamento.

10) Conexão à rede: O Serviço Técnico de Conexão à Redes destina-se a atender a conexão de um equipamento já instalado, incluindo componentes de rede e acessórios, às redes (elétrica, lógica, telefônica e multimídia), utilizando a infraestrutura disponível no local, devendo a **PROCERGS**:

- j) instalar uma calha elétrica, ou substituir uma calha elétrica existente;
- k) instalar um adaptador elétrico, ou substituir um adaptador elétrico existente;
- l) instalar um cabo de alimentação para equipamentos de microinformática, ou substituir um cabo de alimentação existente;
- m) instalar *patch-cords*, ou substituir *patch-cords* existentes;
- n) instalar os cabos ou conectores necessários, ou substituir cabos e conectores existentes;
- o) configurar o equipamento, componentes de rede e acessórios;
- p) configurar a rede e *softwares*;
- q) instalar *drivers*, ou substituir *drivers* existentes;
- r) realizar testes de operação, de comunicação e de impressão.

## **INFRAESTRUTURA PARA FIBRA ÓPTICA**

1) Instalação de Fibra Óptica:

- f) elaborar projeto e obter aprovação do mesmo junto aos órgãos competentes para viabilizar a instalação dos cabos de Fibra Óptica entre a **PROCERGS** e os locais definidos pelo **BADESUL**;

- g) instalar a infraestrutura para colocação de fibra óptica (dutos, canaletas, abertura e fechamento de piso);
- h) instalar o *link* de fibra óptica;
- i) realizar a fusão das fibras ópticas com todos os materiais necessários (DIO's, Cordões, ferragens);
- j) certificar o *link* de fibra óptica instalado.

2) Manutenção de enlace de fibra óptica:

- d) verificar o defeito no enlace de fibra;
- e) realizar a manutenção no enlace de fibra óptica e, sendo necessário, trocar a fibra, as fusões e materiais diversos;
- f) certificar o novo enlace.

### **VISITA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA**

1) Visita de Avaliação Técnica (VAT – Grupo II): Este serviço se caracteriza pelo levantamento de informações técnicas para a execução de um Serviço Técnico, devendo a **PROCERGS**:

- e) realizar visita prévia ao local da solicitação para levantamento técnico de todas as informações e necessidades, visando à execução de um determinado serviço;
- f) verificar e estudar, com a **PROCERGS**, a viabilidade técnica de execução;
- g) avaliar e estimar o tipo e a quantidade de equipamentos, *softwares*, componentes de rede, acessórios e materiais necessários;
- h) definir e propor novas alternativas para a execução do serviço.

### **SERVIÇO NÃO EXECUTADO**

1) Serviço não Executado (NEX – Grupo III):

São considerados serviços técnicos não executados os casos em que a **PROCERGS** for impedida de executá-lo por motivos que não forem de sua responsabilidade, tais como: local fechado, responsável do **BADESUL** ausente (se for imprescindível sua presença), falta de energia elétrica (quando esta for

necessária para execução do serviço), descrição incorreta do serviço na solicitação deste, etc.

## **ANEXO XVIII**

### **ACESSO AOS SISTEMAS**

#### a) Sistema de Protocolo Integrado **(SPI)**

- Acompanhamento da tramitação interna e externa dos processos administrativos nos diversos Órgãos do Estado;
- Recuperação de processos por refinamento de critérios (nome do requerente, matrícula, local de origem, assunto, data do processo, número do documento);
- Emissão de etiquetas com dados cadastrais;
- Manutenção do histórico de andamento dos processos;
- Obtenção das informações dos processos parados, por um intervalo de tempo, em um determinado local;
- Alterações solicitadas pelo **BADESUL**, que não sejam corretivas, por se tratar de um sistema utilizado por vários clientes, serão levadas à apreciação dos demais e caso aprovadas constituirão uma nova versão do sistema que será desenvolvida após a aprovação das condições de prazos e custos por parte do **BADESUL**.

#### b) Administração de Operação de Sistemas **(SOE)**

- Controle do acesso, da operação e da comunicação entre as aplicações;
- Padronização dos formatos de tela e diálogos;
- Interação através de menus dinâmicos, para o operador;
- Diferenciação do perfil de operação para funcionários e operadores;
- Contabilização dos sistemas para efeito de faturamento;
- Controle de ocorrências de erros de programas;
- Proteção no acesso de logons e geração de versões;
- Suporte à troca de mensagens operacionais.

#### c) Características do Aplicativo **PROA**

O PROA (Processo Administrativo Eletrônico) é uma aplicação Web, portanto o acesso a ele é feito por meio dos navegadores internet (*browsers*) mais

populares do mercado tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer etc. É importante salientar que novas versões destes navegadores podem gerar situações imprevisíveis ou erros, no caso de ainda não terem sido homologadas pela **PROCERGS** para uso do PROA. A informação sobre quais as versões homologadas de navegadores podem ser obtidas acessando o ícone de ajuda do PROA.

O objetivo primordial do PROA é a gestão dos processos administrativos de uma organização, permitindo que os documentos e conteúdos que compõem um processo sejam integralmente digitalizados e tramitem eletronicamente entre os usuários, sem a necessidade física do papel. Como o PROA foi desenvolvido numa arquitetura modular, permite o uso compartilhado de algumas de suas funcionalidades por outros sistemas, de forma integrada, facilitando o desenvolvimento e manutenção destes além de manter a integridade dos conteúdos, documentos, informações e trâmites geridos pelo PROA. Desta forma, o uso do **PROA** é eclético, podendo ser usado apenas como um aplicativo ou de uma forma integrada a outros sistemas, expandindo as possibilidades e minimizando custos.

### **Funcionalidades do PROA sem integração a outros sistemas**

#### **Administração PROCERGS**

- Cadastramento Órgão

#### **Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)**

- Cadastramento de Assunto
- Cadastramento de Tipo de Assunto

#### **Administração Cliente**

- Cadastramento de Subtipo de Assunto
- Cadastramento Grupo
- Cadastramento palavras-chave

### **Processo, Atividades e Tarefas**

- Cadastramento de processo
- Alteração de dados cadastrais do processo
- Execução e distribuição de atividades
- Recuperação de atividades
- Pesquisa/Consulta de Processo
- Arquivamento/Desarquivamento do processo
- Distribuição de Tarefas
- Recuperação de Tarefas

### **Documentos do processo**

- Pesquisa no conteúdo dos documentos
- Assinatura digital de documentos com certificado ICP-Brasil (lote ou individual)
- Assinatura de documento com senha (lote ou individual)
- Geração do expediente digital (documento único representativo do processo)

### **Funções Especiais**

- Assinatura de documentos independentes de processo

### **Outras Consultas**

- Histórico das atividades
- Relatórios gerenciais
- Permissão de consulta externa para não usuários do PROA

### **Funcionalidades do PROA com integração a outros sistemas**

#### **Administração PROCERGS**

- Cadastramento Órgão

- Cadastramento do Modelo de *Workflow*
- Habilitação do uso para o sistema integrado
- Cadastramento de Subtipo de Assunto

### **Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)**

- Cadastramento de Assunto
- Cadastramento de Tipo de Assunto

### **Processo e Atividade**

- Cadastramento de processo
- Alteração de dados cadastrais do processo
- Atualização do processo através de uma atividade
- Arquivamento/Desarquivamento do processo
- Consulta de processo

### **Documentos do processo**

- Carimbo de documento

## ANEXO XIX

### LOCAIS, VELOCIDADES DAS PORTAS E DO BACKBONE PARA ACESSO À REDE RS

<b>FORMULÁRIO PARA PORTA DE ACESSO SERIAL, TÚNEL DEDICADO, FIBRA ÓPTICA, RÁDIO, SATÉLITE E FIBRA ÓPTICA INFOVIA RS</b> Cliente: <b>BADESUL</b>			
LOCAL	PORTA DE ACESSO (tipo e velocidade - Kbps)	BACKBONE (velocidade - Kbps)	PONTO DE PRESENÇA
<b>BADESUL INFORMÁTICA -</b> <b>Av. Borges de Medeiros, 521,</b> <b>15º Andar - Centro Histórico</b>	FIBRA - 8 Mbps	x-x-x-x-x	Porto Alegre
<b>BADESUL DESENVOLVIMENTO - Rua</b> <b>Andrade Neves, 176,</b> <b>9º ao 18º andares - Centro Histórico</b>	FIBRA - 4 Mbps	x-x-x-x-x	

<b>FORMULÁRIO PARA ACESSO VIA TÚNEL INTERNET COMUTADO</b> Cliente: <b>BADESUL</b> Quantidade Inicial de TI's: 01 (um)
---

<b>FORMULÁRIO PARA CONTINGÊNCIA AUTOMÁTICA DE PORTAS</b> Cliente: <b>BADESUL</b>	
LOCAL	PORTA DE CONTINGÊNCIA AUTOMÁTICA (tipo e velocidade - Kbps)
-X-X-X-	-X-X-X-X-

--	--

## **ANEXO XX**

### **CARACTERÍSTICAS DOS SERVIDORES VIRTUAIS e SERVIÇO DE BACKUP - HSP**

Virtualização é uma tecnologia que, por meio de um *software* especializado, propicia o compartilhamento de *hardware* permitindo a execução de diversos sistemas operacionais em um único equipamento físico. Cada máquina virtual criada neste processo é um ambiente operacional completo, seguro e totalmente isolado como se fosse um computador independente, sendo todos os recursos alocados para cada cliente (processamento, memória e disco) totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste cliente. O serviço HSP é baseado na infraestrutura operacional da **PROCERGS** no que diz respeito ao hardware utilizado (servidores físicos, *storage*, *backup*, ...) e à rede IP.

#### **Características**

- Oferece as mesmas funcionalidades e recursos de um servidor físico, com grande facilidade de expansão;
- Os recursos alocados para cada servidor virtual (*CPU*, memória e disco) são totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste servidor.

#### **Vantagens**

- Alta Disponibilidade: redundância (operação do mesmo aplicativo em múltiplos servidores) e realocação automática do seu servidor caso haja falha em algum equipamento;
- Instalação imediata: a instalação do seu servidor é imediata e baseada em recursos já existentes na infraestrutura;
- Banda dedicada: cada servidor virtual possui um link dedicado para acesso remoto;
- Recursos garantidos: processador, memória, armazenamento em *storage*, rede e backup dedicados a cada servidor;

- Flexibilidade: upgrades de hardware sem necessidade de reinstalação de programas;
- Escalabilidade: permite o crescimento instantâneo do Data Center de acordo com sua necessidade;
- Economia: menor relação custo/benefício na comparação com servidor físico, na maioria dos casos;
- TI Verde: as VM's, compostas basicamente de vCPU's (CPU a serviço de servidores virtuais), memória e disco, têm ganhos ambientais – dado não haver problema de descarte na natureza de máquinas obsoletas – e socioeconômicos – ao possibilitar ao demandante sua adoção em detrimento a equipamentos físicos, subentendendo redução de custos devido a esta escolha.

### **Serviço de Backup**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de backup a partir das definições feitas pelo **BADESUL**, mas para que o pleno funcionamento deste serviço aconteça, em conformidade com as definições, é fundamental que os pré-requisitos e responsabilidade a seguir sejam atendidos na sua integralidade.

- É responsabilidade da PROCERGS, instalar a versão mais atualizada do software agente de backup Veritas Netbackup Client na pasta “C:\Program Files\Veritas\Netbackup” (Windows) ou “/usr/openv/netbackup/” (Linux) de acordo com a plataforma do servidor do BADESUL;
- É responsabilidade da PROCERGS, executar a instalação, reinstalação e configuração do software agente de backup sempre que houver necessidade;
- É responsabilidade do BADESUL, utilizar um servidor com sistema operacional compatível com a solução de backup de acordo com a Matriz de Compatibilidade da Veritas;
- É responsabilidade do BADESUL, manter as portas de comunicação TCP 1556, 13722, 13724, 13782 e 13783 liberadas em seu firewall a fim de garantir a comunicação da solução de backup;
- É responsabilidade do BADESUL, permitir a comunicação entre a sua rede de servidores e a rede da infraestrutura de backup PROCERGS (10.244.0);

➤ É responsabilidade do BADESUL, configurar seus servidores de DNS para resolver os nomes dos servidores da infraestrutura de backup PROCERGS;

➤ É responsabilidade do BADESUL, garantir que o agente de backup permaneça funcional respeitando os requisitos anteriormente citados.

O NÃO ATENDIMENTO DOS REQUISITOS ACIMA DESCRITOS IMPLICARÁ NA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE BACKUP. ENQUANTO ESTES REQUISITOS NÃO FOREM ATENDIDOS, A EXECUÇÃO PLENA DOS SERVIÇOS ROTINEIROS OU EVENTUAIS DE BACKUP E RESTAURAÇÃO SERÁ PREJUDICADA.

### **Serviço de Monitoria**

O serviço de monitoria é uma facilidade que a **BADESUL** possui para avaliar a capacidade e o uso efetivo dos recursos (Rede, CPU, Memória, Discos) disponíveis nos servidores. Esta monitoração só é possível devido a instalação de agentes nos servidores, sendo imperioso que estes agentes estejam sempre ativos para gerarem os alertas de insuficiência de recursos que podem causar lentidão ou mesmo parada no processamento. Para garantir este serviço é fundamental que os pré-requisitos e responsabilidades a seguir sejam atendidos na sua integralidade.

➤ É responsabilidade da **PROCERGS** instalar nos servidores da versão mais atual de agente do Zabbix homologada pela PROCERGS, conforme a plataforma do servidor:

**Linux**, executável em: /usr/sbin/zabbix\_agentd

Arquivo de configuração em: /etc/zabbix/zabbix\_agentd.conf

**Windows**, executável em: C:\zabbix\bin\win32\

arquivo de configuração em: C:\zabbix\conf\

➤ É responsabilidade da PROCERGS, executar a instalação, reinstalação e configuração do software agente de monitoria Zabbix sempre que houver necessidade;

➤ É responsabilidade do BADESUL, utilizar um servidor com sistema operacional compatível com o Zabbix de acordo com a Matriz de Compatibilidade do fabricante, [https://www.zabbix.com/download\\_agents](https://www.zabbix.com/download_agents);

➤ É responsabilidade do BADESUL, manter as portas de comunicação: 161 e 162 para as consultas feitas via SNMP, e a porta 10050 (ambas TCP/UDP) para consultas feitas pelo agente Zabbix. As 3 portas de

comunicação citadas devem estar liberadas em seu firewall a fim de garantir a comunicação da solução de monitoria;

- É responsabilidade do BADESUL, permitir a comunicação entre a sua rede de servidores e a rede da infraestrutura de monitoria PROCERGS (10.127.9.0/24);
- É responsabilidade do BADESUL, configurar seus servidores de DNS para resolver os nomes dos servidores da infraestrutura de monitoria PROCERGS, “zabbix. procergs.reders”;
- É responsabilidade do BADESUL, manter um usuário cadastrado e ativo com privilégios de administrador do servidor a ser utilizado pela solução de monitoria PROCERGS, caso o Sistema Operacional do servidor seja Linux;
- É responsabilidade do BADESUL, garantir que o agente de monitoria permaneça funcional respeitando os requisitos anteriormente citados.

O NÃO ATENDIMENTO DOS REQUISITOS ACIMA DESCRITOS IMPLICARÁ NA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE FUNCIONAMENTO DA SOLUÇÃO DE MONITORIA DA PROCERGS. ENQUANTO ESTES REQUISITOS NÃO FOREM ATENDIDOS, A EXECUÇÃO PLENA DOS SERVIÇOS ROTINEIROS OU EVENTUAIS DE MONITORIA SERÁ PREJUDICADA.

## **ANEXO XXI**

### **CARACTERÍSTICAS DA INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES NA CLOUD PROCERGS – HSC**

A PROCERGS CLOUD é uma plataforma tecnológica de nuvem para governo, que permite acesso por demanda a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis, seguro e de alta performance.

Através do serviço Infraestrutura de Servidores na Cloud PROCERGS (HSC) são possíveis o provisionamento e a liberação rápida de infraestrutura computacional (processamento, memória, armazenamento de dados e sistema operacional) com o mínimo de esforço, implantação mais rápida bem como maior transparência e controle na gestão dos recursos contratados.

A solução conta com uma interface de gerenciamento totalmente web, através de um portal na internet, que possibilita ao administrador do cliente facilidade de gestão e flexibilidade de configuração dos ambientes e implantações.

Os itens de faturamento vCPU (processamento), Memória RAM, Disco (armazenamento) e Sistema Operacional contemplam o produto básico e são obrigatórios para cada servidor do produto. Os itens Backup, Restore de Backup, Monitoria (exceto BRONZE), Assessoria e Consultoria são adicionais e opcionais aos servidores virtual e requeridos de acordo com a solicitação do **BADESUL**.

#### **Características:**

- Oferece as mesmas funcionalidades e recursos de um servidor físico, com grande facilidade de expansão;
- Os recursos alocados para cada servidor virtual (vCPU, memória e disco) são totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste servidor;
- O **BADESUL** tem acesso aos serviços através de um portal web de autoatendimento, onde ele mesmo cria seus servidores e define a quantidade de recursos criando ambientes personalizados e isolados de forma totalmente automatizada, garantindo o atendimento de sua demanda com um tempo de atendimento imediato;
- O cliente paga apenas pelo recurso provisionado e no período utilizado. O acompanhamento do uso é realizado online no portal web da própria plataforma. A bilhetagem dos recursos computacionais consumidos é diária, porém o faturamento e a cobrança são mensais;

- O cliente poderá aumentar ou diminuir os recursos computacionais contratados de acordo com a necessidade das suas aplicações, desde que atendendo os parâmetros definidos pela **PROCERGS**;
- Para cada servidor virtual, a quantidade de vCPU pode ser de 1 até 16 unidades, a quantidade de Memória RAM pode ser de 1 até 64 Gigabyte, a quantidade de disco de armazenamento pode ser de 60 até 1024 Gigabyte e o sistema operacional pode ser Windows Server 2019 Standard ou Linux (distribuições CentOS 8 ou Ubuntu Server). É de responsabilidade do **BADESUL** a definição das características dos recursos dos servidores virtuais dentro destes limites estabelecidos.
- Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados, pelos servidores ou virtuais no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para o **BADESUL**.
- Monitorar e divulgar a disponibilidade dos servidores no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**.
- O serviço de monitoria básico padrão é denominado BRONZE. Este serviço monitora o uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores e é exibido para o **BADESUL** em tempo real através de um dashboard no portal de administração do ambiente da Cloud PROCERGS. O desempenho e disponibilidade do servidor em decorrência do consumo dos seus recursos é de inteira responsabilidade do **BADESUL**.

### **Vantagens:**

- Alta disponibilidade: redundância (servidor pode ser "executado" em qualquer um dos servidores físicos do cluster de virtualização) e realocação automática do seu servidor caso haja falha em algum equipamento;
- Instalação Imediata: a instalação do servidor é imediata e baseada em recursos já existentes na infraestrutura;
- Agilidade: mais agilidade na implementação, por meio de maior automação de processos de provisionamento dos recursos computacionais;
- Recursos garantidos: processador, memória, armazenamento em storage, rede e backups dedicados para cada servidor;
- Flexibilidade: upgrades de hardware sem necessidade de reinstalação de programas;
- Escalabilidade: permite o crescimento instantâneo do Data Center de acordo com sua necessidade;

- Economia: menor relação custo/benefício na comparação com servidor físico, na maioria dos casos. Pagamento apenas dos recursos computacionais alocados dispensando grandes investimentos iniciais;
- TI Verde: as VM's, compostas basicamente de vCPU's (CPU a serviço de servidores virtuais), memória e disco, têm ganhos ambientais – dado não haver problema de descarte na natureza de máquinas obsoletas – e socioeconômicos – ao possibilitar ao demandante sua adoção em detrimento a equipamentos físicos, subentendendo redução de custos devido a esta escolha.

## **ANEXO XXII**

### **CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS ADICIONAIS E OPCIONAIS - HSC**

#### **Serviço de Backup e Restore**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de backup a partir das solicitações feitas pelo **BADESUL** de acordo com a periodicidade e o tempo de retenção:

- Diário: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por dia, com tempo de retenção de 60 (sessenta) dias;
- Semanal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por semana, com tempo de retenção de 60 (sessenta) dias;
- Mensal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por mês, com tempo de retenção de 1 (um) ano.

Será apurado pela **PROCERGS** o total de área salva no mês considerando todos os salvamentos realizados no período, e disponibilizar a informação para o cliente, através Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**;

O backup contempla todos os arquivos dentro do(s) disco(s) do(s) servidor(es);

Serviço de restore (recuperação) dos dados de um servidor com rotina de backup contratada será disponibilizado pela **PROCERGS**, quando solicitado pelo **BADESUL**, em um diretório ou FTP para que o **BADESUL** tenha acesso aos dados. O processo de restore destes dados no servidor(es) é de responsabilidade do **BADESUL**. Este processo de disponibilização dos dados backupeados será faturado e cobrado em horas técnicas de assessoria.

#### **Serviço de Monitoria**

Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados, pelos servidores ou virtuais no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para o **BADESUL**.

Monitorar a execução das rotinas automáticas de salvamento (*backup*) periódico.

Monitorar e divulgar a disponibilidade dos servidores no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**.

O serviço de monitoria básico padrão é denominado BRONZE. Este serviço monitora o uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores e é exibido para o **BADESUL** em tempo real através de um dashboard no portal de administração do ambiente da Cloud **PROCERGS**. O desempenho e disponibilidade do servidor em decorrência do consumo dos seus recursos é de inteira responsabilidade do **BADESUL**.

### **Serviço de Internet**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de internet a partir da solicitação feita pelo **BADESUL**. O serviço possui as características:

- Banda de internet síncrona, ou seja, a banda contratada será a mesma disponibilizada no sentido de entrada e saída simultaneamente;
- A banda de internet mínima a ser contratada pelo **BADESUL** é de 10 Mbps (Megabit por segundo) e adicionais múltiplos de 10 Mbps. Os preços para a banda mínima de internet estão na Tabela de Preços - **ANEXO II**;
- A **PROCERGS** disponibiliza no mínimo duas saídas para a internet com ISPs distintos, redundantes e transparente, para garantir uma maior disponibilidade;
- A **PROCERGS** fornece à **BADESUL**, o endereço da *URL (Universal Resource Locator)* onde estão as informações que permitem a monitoração da utilização da banda contratada;
- A **PROCERGS** fornece ao **BADESUL**, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à *URL* de monitoração;
- A **PROCERGS** disponibiliza em seus links de internet mecanismos e ferramentas de segurança;
- A **PROCERGS** disponibiliza 3 (três) endereços IPs válidos na internet gratuitamente para o ambiente de Cloud do **BADESUL**. Demais endereços IPs serão cobrados conforme Tabela de Preços - **ANEXO II**;

Caso o **BADESUL** já possua contrato e serviço de INT – Acesso a rede Internet, pode utilizar o mesmo para acesso à internet do seu ambiente de Cloud.

## **ANEXO XXIII**

### **CARACTERÍSTICAS DA INFRAESTRUTURA DE SERVIDORES NA CLOUD PROCERGS – HPC**

A **PROCERGS CLOUD** é uma plataforma tecnológica de nuvem para governo, que permite acesso por demanda a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis, seguro e de alta performance.

Através do serviço **Hospedagem de Plataforma Cloud Privada - HPC** - é possível, com o mínimo de esforço, o provisionamento e a liberação rápida de um ambiente completo para a criação, teste e implantação de aplicações Web nas linguagens de programação PHP e .NET. São disponibilizados os recursos necessários para a execução de aplicações WEB: máquinas virtuais com os sistemas operacionais, rede, armazenamento e licenciamento das plataformas de desenvolvimento, software de gerenciamento de aplicação, serviços de domínio, segurança e monitoramento.

A principal característica desse produto é auxiliar a **CONTRATANTE** na rápida implantação de sistemas sem a necessidade de gerenciamento da infraestrutura subjacente, como por exemplo a instalação do sistema operacional, a configuração do servidor de aplicação e a atualização deles. Fica sob a responsabilidade da **PROCERGS** a administração dessas camadas, permitindo que o cliente foque seus esforços no desenvolvimento de suas aplicações, reduzindo assim a necessidade de alocar recursos para gerenciar o ambiente e controlar a aquisição e manutenção dessa infraestrutura.

A solução ainda conta com uma interface de gerenciamento totalmente web, através de um portal na internet, que possibilita ao administrador do cliente facilidade de gestão e flexibilidade de configuração dos ambientes e implantações através de diversas operações automatizadas.

Os itens de faturamento Ambiente, vCPU (processamento), Memória RAM, Storage (armazenamento), Sistema Operacional e Monitoria Básica Bronze **contemplam o produto básico e são obrigatórios para cada servidor do produto.**

Os itens Backup, Restore de Backup, Internet, Endereço IP, Assessoria e Consultoria **são adicionais e opcionais aos servidores virtual e requeridos de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.**

## **Características**

- Oferece as mesmas funcionalidades e recursos de um servidor físico, com grande facilidade de expansão;
- Os recursos alocados para cada plataforma (vCPU, memória e disco) são totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo deste servidor enquanto o servidor existir;
- Após o servidor virtual ter sido provisionado com a capacidade adequada para suportar a aplicação, a transferência dos arquivos deverá ser realizada através de um deploy manual por FTP (Protocolo de Transferência de Arquivos).
- As aplicações poderão ser disponibilizadas através de uma das seguintes formas: na rede do cliente (Intranet), na rede do estado (RedeRS) ou para a Internet.
- Um painel de operações estará disponível para que o próprio cliente realize a administração das suas aplicações. O painel oferece um conjunto de funções automatizadas de suporte à aplicação, como por exemplo: criar/excluir websites, conceder permissão em pasta, parar/iniciar/reinicializar websites, criar/excluir álias, instalar certificado digital entre outros. A CONTRATANTE é responsável pelo tuning da aplicação, mas não tem gerência sobre o ambiente da infraestrutura nem sobre o sistema operacional onde a aplicação está hospedada.
- A CONTRATANTE tem acesso aos serviços através de um portal web de autoatendimento, onde ele mesmo cria seus servidores e define a quantidade de recursos criando ambientes personalizados e isolados de forma totalmente automatizada, garantindo o atendimento de sua demanda com um tempo de atendimento imediato;
- A CONTRATANTE paga pelo recurso provisionado que está a sua disposição, conforme a configuração definida. O acompanhamento do uso é realizado online no portal web da própria plataforma. A bilhetagem dos recursos computacionais consumidos é diária, porém o faturamento e a cobrança são mensais;
- A CONTRATANTE poderá aumentar ou diminuir os recursos computacionais contratados de acordo com a necessidade das suas aplicações, desde que atendendo os parâmetros definidos pela PROCERGS;
- Para cada ambiente de plataforma, a quantidade de vCPU pode ser de 1 até 16 unidades, a quantidade de Memória RAM pode ser de 1 até 64 Gigabyte, a quantidade de disco para aplicação pode ser de 10 até 1024

Gigabyte e o sistema operacional pode ser Windows Server 2019 Standard ou Linux (distribuições CentOS 8 ou Ubuntu Server). É de responsabilidade da CONTRATANTE a definição das características dos recursos dos servidores virtuais dentro destes limites estabelecidos.

- Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados para os ambientes no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para a CONTRATANTE.
- Monitorar e divulgar a disponibilidade dos ambientes de plataforma no Portal de Relacionamento de Clientes da PROCERGS – Minha PROCERGS.
- O serviço de monitoria básico padrão é denominado BRONZE. Este serviço monitora o uso de CPU, memória e armazenamento dos servidores e é exibido para a CONTRATANTE em tempo real através de um dashboard no portal de administração do ambiente da Cloud PROCERGS. O desempenho e disponibilidade do servidor em decorrência do consumo dos seus recursos é de inteira responsabilidade da CONTRATANTE.

### **Vantagens**

- Alta disponibilidade: redundância (servidor pode ser "executado" em qualquer um dos servidores físicos do cluster de virtualização) e realocação automática do seu servidor caso haja falha em algum equipamento;
- Instalação Imediata: a instalação do servidor é imediata e baseada em recursos já existentes na infraestrutura.
- Agilidade: mais agilidade na implementação, por meio de maior automação de processos de provisionamento dos recursos computacionais;
- Recursos garantidos: processador, memória, armazenamento em storage, rede e backups dedicados para cada servidor;
- Flexibilidade: upgrades de hardware sem necessidade de reinstalação de programas.
- Escalabilidade: permite o crescimento instantâneo do Data Center de acordo com sua necessidade.
- Economia: menor relação custo/benefício na comparação com servidor físico, na maioria dos casos. Pagamento apenas dos recursos computacionais alocados dispensando grandes investimentos iniciais;
- TI Verde: as Máquinas Virtuais, compostas basicamente de vCPU's (CPU a serviço de servidores virtuais), memória e disco, têm ganhos ambientais – dado não haver problema de descarte na natureza de máquinas obsoletas – e socioeconômicos – ao possibilitar ao demandante sua adoção

em detrimento a equipamentos físicos, subentendendo redução de custos devido a esta escolha.

## **ANEXO XXIV**

### **CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS ADICIONAIS E OPCIONAIS - HPC**

#### **Serviço de Backup e Restore**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de backup a partir das solicitações feitas pela **CONTRATANTE** de acordo com as periodicidades e o tempo de retenção:

- Diário: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por dia, com tempo de retenção de 60 dias;
- Semanal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por semana, com tempo de retenção de 60 dias;
- Mensal: rotina de salvamento executada 1 (uma) vez por mês, com tempo de retenção de 1 ano.

Será apurado pela **PROCERGS** o total de área salva no mês considerando todos os salvamentos realizados no período, e disponibilizar a informação para o cliente, através Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**;

O backup contempla todos os arquivos dentro do(s) disco(s) do(s) servidor(es);

**Serviço de restore (recuperação) dos dados** de um servidor com rotina de backup contratada será disponibilizado pela **PROCERGS**, quando solicitado pela **CONTRATANTE**, em um diretório ou FTP para que a **CONTRATANTE** tenha acesso aos dados. O processo de restore destes dados no(s) servidor(es) é de responsabilidade da **CONTRATANTE**. Este processo de disponibilização dos dados backupeados **será faturado e cobrado em horas técnicas de assessoria**.

### **Serviço de Internet**

A **PROCERGS** é a responsável pela execução do serviço de internet a partir da solicitação feita pela **CONTRATANTE**. O serviço possui as características:

- Banda de internet síncrona, ou seja, a banda contratada será a mesma disponibilizada no sentido de entrada e saída simultaneamente;
- A banda de internet mínima a ser contratada pela **CONTRATANTE** é de 10 Mbps (Megabit por segundo) e adicionais múltiplos de 10 Mbps. Os preços para a banda mínima de internet estão na Tabela de Preços - **ANEXO II**;

- A **PROCERGS** disponibiliza no mínimo duas saídas para a internet com ISPs distintos, redundantes e transparente, para garantir uma maior disponibilidade;
- A **PROCERGS** fornece à **CONTRATANTE**, o endereço da *URL* (*Universal Resource Locator*) onde estão as informações que permitem a monitoração da utilização da banda contratada;
- A **PROCERGS** fornece a **CONTRATANTE**, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à *URL* de monitoração;
- A **PROCERGS** disponibiliza em seus links de internet mecanismos e ferramentas de segurança;
- A **PROCERGS** disponibiliza 3 (três) endereços Ips válidos na internet gratuitamente para o ambiente de Plataforma da **CONTRATANTE**. Demais endereços IPs serão cobrados conforme Tabela de Preços - **ANEXO II**;

A **CONTRATANTE** que já possui contrato e serviço de INT – Acesso a rede Internet, pode utilizar o mesmo para acesso à internet do seu ambiente de Cloud.

## **ANEXO XXV**

### **GESTÃO DE BANCO DE DADOS – MODALIDADES DE USO**

São 2 (duas) as modalidades de uso do serviço GBD: Compartilhado ou Exclusivo.

### **Ambiente de Banco de Dados Compartilhado**

O cliente hospeda seu banco de dados em uma instalação (*VM - Virtual Machine*) compartilhada com outros clientes, com acesso exclusivo e seguro aos seus dados.

Este ambiente caracteriza-se por ter sempre a última versão do Banco de Dados homologada pela **PROCERGS** e pela existência de restrições de uso por parte de cada aplicação. As restrições são as seguintes:

9. Limite de 500 sessões simultâneas;
10. Limite de 30 segundos de consumo de *CPU* por comando SQL;
11. Limite de 3 GB de IO por comando SQL;
12. Limite de 20 GB de tamanho de banco de dados;
13. Limite de 1500 IOs por segundo;
14. Permissão de acesso apenas ao banco de dados hospedado, não sendo permitido o acesso servidor ou ao sistema operacional;
15. Acesso ao banco de dados somente pela Rede Corporativa da **PROCERGS** (REDERS);
16. Atualização obrigatória de versão do banco de dados, quando for realizada mudança pela **PROCERGS**, conforme cronograma divulgado com antecedência de 180 (cento e oitenta) dias.

O atingimento dos limites acima descritos trará as seguintes consequências:

- Item 1 – a próxima sessão não será ativada;
- Item 2 – o comando será cancelado;
- Item 3 – o comando será cancelado;
- Item 4 – o comando será cancelado;
- Item 5 – a **PROCERGS** comunicará ao cliente para que tome providências no sentido de sanar esta inadequação. Caso o problema persista o serviço poderá ser suspenso temporariamente.

### **Ambiente de Banco de Dados Exclusivo**

O cliente hospeda seu banco de dados em uma instalação (*VM - Virtual Machine*) criada em uma área exclusiva de uso privativo deste cliente. As características desta área (*CPU*, memória e área em disco) são definidas pelo cliente.

Este ambiente caracteriza-se por ter sempre disponibilizadas as versões do Banco de Dados homologadas pela **PROCERGS** e pela existência de restrições de uso por parte de cada aplicação. As restrições são as seguintes:

5. Permissão de acesso apenas ao banco de dados hospedado, não sendo permitido o acesso servidor ou ao sistema operacional;
6. Acesso ao banco de dados somente pela RedeRS;
7. Atualização obrigatória de versão do banco de dados, quando a que estiver em uso deixar de ser homologada pela **PROCERGS**, conforme cronograma divulgado com antecedência de 180 (cento e oitenta) dias;
8. Limite de 1500 IOs por segundo.

No atingimento do limite descritos no Item 4 a **PROCERGS** comunicará ao cliente para que tome providências no sentido de sanar esta inadequação. Caso o problema persista o serviço poderá ser suspenso temporariamente.

## **ANEXO XXVI**

### **POLÍTICA DE SALVAMENTO DE BANCO DE DADOS DA PROCERGS**

O salvamento dos Bancos de Dados mantidos na **PROCERGS** tem como objetivo guardar uma imagem em vários períodos no tempo, a fim de servirem,

para os clientes, de consulta histórica para fins legais, de auditoria, pesquisa de problemas etc. Compreendem extrações que são feitas a partir dos bancos de dados de modo a gerar uma imagem de acordo com a periodicidade escolhida. Existem 4 (quatro) tipos de salvamentos disponíveis:

- Diários – realizados diariamente à noite;
- Semanais – realizados no fim de semana;
- Mensais – realizados no primeiro fim de semana de cada mês;
- Anuais – realizados no primeiro fim de semana de dezembro.

O tempo de retenção, para cada tipo de salvamento, é o seguinte:

- Diários – são retidos por 15 (quinze) dias;
- Semanais – são retidos por 4 (quatro) semanas;
- Mensais – são retidos por 12 (doze) meses;
- Anuais – são retidos por 5 (cinco) anos.

## **ANEXO XXVII**

### **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**

#### **Serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI**

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, utiliza o indicador de disponibilidade para os serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI prestados pela PROCERGS, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da PROCERGS, mas sim um indicador de qualidade e excelência técnica.

A PROCERGS, desde que observadas as obrigações a cargo da CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS previstas no contrato ora aditado, se compromete a manter um SLA de 98% para os serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI.

Excludentes de Responsabilidade da PROCERGS:

- k) Falha na conexão da CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS ao Data Center da PROCERGS, sempre que esta for da sua responsabilidade;
- l) Interrupções programadas (mudanças), necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento do serviço contratado, desde que informadas e negociadas com a CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que a CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS dispõe para seus usuários finais;
- m) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego legítimo (excluindo casos de ataques maliciosos) não comunicado com antecedência pela a CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS;
- n) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego de origem desconhecida. Neste caso fica a PROCERGS autorizada a efetuar a suspensão do acesso ao serviço contratado de forma a preservar a disponibilidade da infraestrutura de TIC que é utilizada pelos demais clientes;
- o) Falhas no serviço contratado ocasionadas pelo esgotamento dos recursos de infraestrutura de TIC por aumento de demanda sazonal, gerada pela CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS sem que este fator causador tenha sido comunicado à PROCERGS com antecedência, possibilitando a geração de requisição de serviço para incremento dos recursos de infraestrutura de TIC, necessários;
- p) Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da infraestrutura de TIC, necessárias para evitar ou fazer cessar a atuação de ataques maliciosos e negação de servidor (DOS e DDOS);
- q) Suspensão da prestação do serviço contratado por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- r) Indisponibilidade do serviço contratado relacionada a manutenções adaptativas no serviço. Esta atividade compreende o desenvolvimento de novos procedimentos e as modificações e exclusões necessárias à adequação dos sistemas às mudanças no ambiente ou na legislação, solicitada pela CONTRATANTE e ÓRGÃOS USUÁRIOS à PROCERGS;

- s) Indisponibilidade de aplicações Web, cujo acesso é feito por meio de navegadores internet mais populares tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Edge etc., quando a causa estiver relacionada a evolução tecnológica destes navegadores, identificados como novas versões, que pode variar conforme a versão do sistema operacional e são frequentemente lançadas pelos fabricantes. O uso imediato destas novas versões pode causar alguns transtornos aos usuários caso ainda não tenham sido homologadas para uso do serviço contratado. A informação sobre quais as versões de navegadores estão homologadas pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do serviço, disponibilizado pela PROCERGS;
- t) Toda e qualquer indisponibilidade relacionada a sistemas em nuvem de TERCEIROS, sejam elas corretivas, evolutivas ou situacionais.

Sendo os serviços suspensos temporariamente em razão de quaisquer das hipóteses elencadas nos itens de “a” até “j” acima, o período NÃO SERÁ contabilizado para verificação do cumprimento ou não do SLA pela PROCERGS.

A medição de disponibilidade (D) dos serviços contratados se dará pela seguinte fórmula:

$$D = ((HD - HM) / HD) \times 100$$

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

HD = Horas de disponibilidade no mês (para serviços 24x7 = 24hx30 dias = 720h),

HM = Horas totais de indisponibilidade.

Cálculo de indisponibilidade para os serviços ADS, EML, INT, PROA, SRE e SPI

O cálculo de horas de indisponibilidade será feito pela contagem do tempo de suportes técnicos abertos pelo cliente em contato com os canais de suporte disponibilizados ou gerados pelo próprio cliente no Portal de Relacionamento de Clientes da PROCERGS – Minha PROCERGS, considerando que:

- c) Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;
- d) Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo entre a abertura do suporte técnico filho e a resolução do suporte técnico pai.

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do serviço, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo:

- Atualização/ configuração em bases do sistema;
- Liberação de recursos (disco/cpu/etc);
- Liberação de versão;
- Manutenção de infraestrutura física;
- Reconfiguração/subst. Software/hardware;
- Reinstalação de software;
- Resolvido pelo fornecedor da PROCERGS;
- Resolvido pelo Ticket;
- Restart;
- Resubmissão de job;
- Substituição de cabeamento;
- Substituição de hardware.

Os tempos de resposta referem-se ao período entre a abertura de incidente pelo ÓRGÃO USUÁRIO e o início do atendimento por parte da PROCERGS, conforme tabela abaixo:

<b>Criticidade</b>	<b>Sintoma</b>	<b>Cenário</b>	<b>Tempo de início de atendimento</b>
<b>Alta</b>	Serviço sem acesso geral	A suíte está indisponível por completa. Nenhum usuário consegue acessar	1 hora
<b>Média</b>	Serviço com erro ou lentidão	Uma aplicação da suíte está indisponível ou degradada.	4 horas
<b>Baixa</b>	Serviço com erro local	Uma funcionalidade não está acessível por um ou mais usuário.	8 horas
<b>Baixa com sintoma de “dúvida ou regra de negócio”</b>	Dúvida ou regra de negócio	Como trocar a senha de usuário	Sem prazo

### **Percentuais de redução da fatura**

O não atingimento do índice de disponibilidade ajustado no presente SLA, apurado a cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber uma redução na fatura proporcional e automática ao percentual não atingido.

A redução será aplicada em itens de faturamento específicos, diferentes para cada um dos serviços prestados, de acordo com seus modelos de negócio.

A redução ocorrerá no primeiro pagamento subsequente à data da apuração dos índices de disponibilidade dos serviços contratados.

Tabela de reduções pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

<b>índice de disponibilidade do serviço</b>	<b>Percentual de redução</b>
98,00% ou superior	0%
95,00% - 97,99%	0,5%
92,00% - 94,99%	1,0%
<92,00%	1,5%

Os percentuais de redução nas faturas constantes na tabela acima, incidem sobre os seguintes itens de faturamento:

<b>Serviço</b>	<b>Itens de Faturamento</b>
<b>ADS</b>	Grupo 1 – Gestão da Rede
<b>INT</b>	Grupo 1 – Banda Internet
<b>PRA</b>	Grupo 2 – Operação
<b>SRE</b>	Itens de faturamento contratados
<b>SPI</b>	Grupo 1 – Rede à disposição

Nos casos em que a **CONTRATANTE** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá à **CONTRATANTE** comunicar à **PROCERGS** o descumprimento do SLA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da fatura através de e-mail para o Analista de Negócios. A partir deste comunicado será gerada demanda interna para averiguação do fato relatado pela **CONTRATANTE**, emissão de parecer em relação ao cumprimento ou não do SLA e aplicação da redução na fatura do próximo mês, se considerado pertinente o fato reclamado.”

### **Serviços HPC, HSP e HSC**

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, refere-se à disponibilidade dos servidores sob o contrato dos serviços HPC, HSP e HSC prestados pela **PROCERGS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de excelência técnica.

O Acordo de Nível de Serviço vigorará durante todo o período de execução contratual, inclusive em caso de aditamento/renovação.

Os descontos previstos, em função do não atendimento dos níveis mínimos, serão aplicados, independentemente das penalidades previstas na Cláusula de Sanções, sobre o valor a ser pago pelos respectivos serviços, independentemente de abertura de processo administrativo.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo do **BADESUL** previstas no presente contrato, se propõe a manter um SLA de disponibilidade dos servidores hospedados por pelo menos 99,00% do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

- a) Falha na conexão do cliente ao Data Center da **PROCERGS**;
- b) Falhas no servidor hospedado decorrentes de alterações feitas pelo **BADESUL**, compreendidos: instalação de qualquer software ou reconfiguração de softwares que já estejam instalados, instalação de atualizações de sistema operacional ou atualizações de outros softwares e aplicativos instalados no servidor;
- c) As interrupções programadas (mudanças), necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento do servidor hospedado, desde que informadas e negociadas com o **BADESUL** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que o **BADESUL** dispõe para seus usuários finais;
- d) Falhas de acesso ao servidor, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego legítimo (excluindo casos de ataques maliciosos) não comunicado com antecedência pelo **BADESUL**;
- e) Falhas de acesso ao servidor, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego de origem desconhecida. Neste caso fica a **PROCERGS** autorizada a efetuar o desligamento do servidor de forma a preservar a disponibilidade da infraestrutura de TIC que é utilizada pelos demais clientes;
- f) Falhas no servidor hospedado ocasionadas pelo esgotamento dos recursos contratados, tais como: CPU, memória e HD, sem que este fator causador tenha sido comunicado à **PROCERGS** com antecedência, possibilitando a geração de requisição de serviço para incremento dos recursos computacionais necessários;
- g) As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do servidor, necessárias para evitar ou fazer cessar a atuação de ataques maliciosos e negação de servidor (DOS e DDOS);

h) Suspensão da prestação do(s) serviço(s) de hospedagem por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;

i) Indisponibilidade do servidor relacionada à manutenção no servidor (serviço de assessoria) solicitada pela **BADESUL** à **PROCERGS** para atendimento de necessidades diversas, tais como: instalação e/ou configuração de softwares, incremento de recursos computacionais (CPU, HD e memória), alterações de rede e reconfigurações solicitadas no sistema operacional.

Sendo os serviços suspensos temporariamente em razão de quaisquer das hipóteses elencadas nos itens de “a” até “i” supramencionadas, esta suspensão **NÃO SERÁ** computada para fins de verificar o cumprimento ou não do SLA pela **PROCERGS**.

A medição de disponibilidade (D) do servidor hospedado se dará pela seguinte fórmula:

$$D = (HD \div HM) \times 100\%$$

Onde: D = Disponibilidade no mês, HD = Horas de disponibilidade no mês, HM = Horas totais do mês.

O cálculo de horas de indisponibilidade será feito pela contagem do tempo de suportes técnicos abertos pelo cliente em contato com os canais de suporte disponibilizados ou gerados pelo próprio cliente no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**, considerando que:

a) Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;

b) Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo de resolução do suporte técnico pai.

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do servidor, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo:

- Restart;
- Reconfiguração/Subst. Software/Hardware;
- Resolvido pelo fornecedor (neste caso, fornecedor de solução contratado pela **PROCERGS**).

O não atingimento do índice de disponibilidade proposto pela **PROCERGS** no SLA, apurado a cada mês civil, gerará para o **BADESUL** o direito de receber um desconto proporcional e automático ao percentual não atingido. O desconto

será aplicado no valor faturado pelo servidor que ficou indisponível, conforme tabela de descontos, no primeiro pagamento subsequente à data da apuração dos índices de disponibilidade de cada servidor hospedado.

Pela característica dos serviços HSP e HSC, a **PROCERGS** não quantifica, em termos de valores, a relevância das funcionalidades dos servidores e dos serviços por estes disponibilizados para o **BADESUL**, não sendo, portanto, objeto de aferição no SLA.

Tabela de desconto pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

<b>Índice de disponibilidade por servidor</b>	<b>Percentual de desconto</b>
99,00% ou superior	0%
97,00% a 98,99%	10%
96,00% a 96,99%	20%
95,00% a 95,99%	30%
94,00% a 94,99%	40%
Menor que 94%	50%

Nos casos em que a **BADESUL** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá ao **BADESUL** comunicar à **PROCERGS** o descumprimento do SLA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do Documento Fiscal de Cobrança. A partir deste comunicado será gerada demanda interna para averiguação do fato relatado pelo **BADESUL**, emissão de parecer em relação ao cumprimento do SLA e aplicação do desconto no Documento Fiscal de Cobrança do próximo mês, se considerado pertinente o fato reclamado.

## **DETALHAMENTO DA APURAÇÃO DO FATURAMENTO**

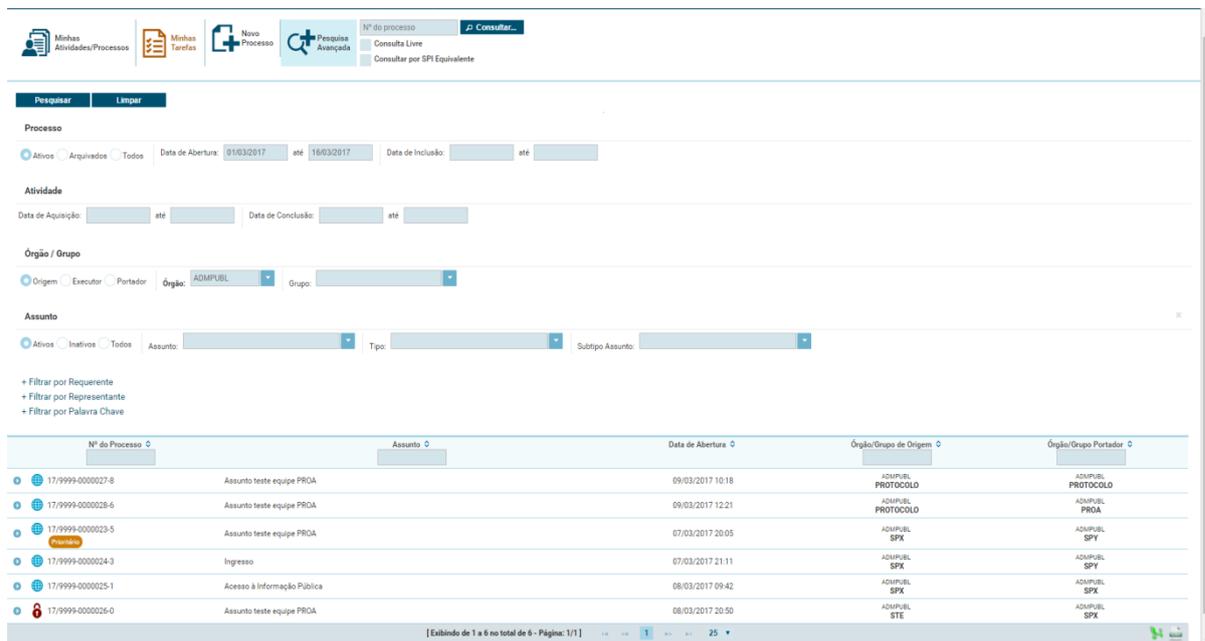
**5) Manutenção Básica:** Conforme definição constante no item 4.1.1.3.2 deste termo de referência.

**6) Processos Gerados:** Equivale a quantidade de processos criados no

sistema, cujo órgão de origem é o **BADESUL**.

**2.1) Forma de auditoria:** O sistema dispõe da funcionalidade de pesquisa que permite listar todos os processos de determinada origem e em determinado período, logo, a quantidade gerada pode ser auditada, a qualquer tempo a partir de cada processo listado.

Exemplo:



The screenshot shows the search interface of the BADESUL system. It includes navigation tabs like 'Minhas Atividades/Processos', 'Minhas Tarefas', and 'Novo Processo'. The search filters are set to 'Processo' with status 'Ativos', date range from 01/03/2017 to 16/03/2017, and 'Atividade' with 'Data de Aquisição' and 'Data de Conclusão' fields. The 'Órgão / Grupo' filter is set to 'ADMPUBL'. The 'Assunto' filter is set to 'Ativos'. Below the filters, there are options to filter by 'Requerente', 'Representante', and 'Palavra Chave'. The main table displays the following data:

Nº do Processo	Assunto	Data de Abertura	Órgão/Grupo de Origem	Órgão/Grupo Portador
17/9999-000027-8	Assunto teste equipe PROA	09/03/2017 10:18	ADMPUBL PROTOCOLO	ADMPUBL PROTOCOLO
17/9999-000028-6	Assunto teste equipe PROA	09/03/2017 12:21	ADMPUBL PROTOCOLO	ADMPUBL PROA
17/9999-000023-5	Assunto teste equipe PROA	07/03/2017 20:05	ADMPUBL SPX	ADMPUBL SPY
17/9999-000024-3	Ingresso	07/03/2017 21:11	ADMPUBL SPX	ADMPUBL SPY
17/9999-000025-1	Acesso à Informação Pública	08/03/2017 09:42	ADMPUBL SPX	ADMPUBL SPX
17/9999-000026-0	Assunto teste equipe PROA	08/03/2017 20:50	ADMPUBL STE	ADMPUBL SPX

At the bottom of the table, it indicates '[ Exibido de 1 a 6 no total de 6 - Página: 1/1 ]' and a page number '25'.

**7) Processos distribuídos:** Equivale a quantidade de atividades executadas em cada processo. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas, por exemplo:

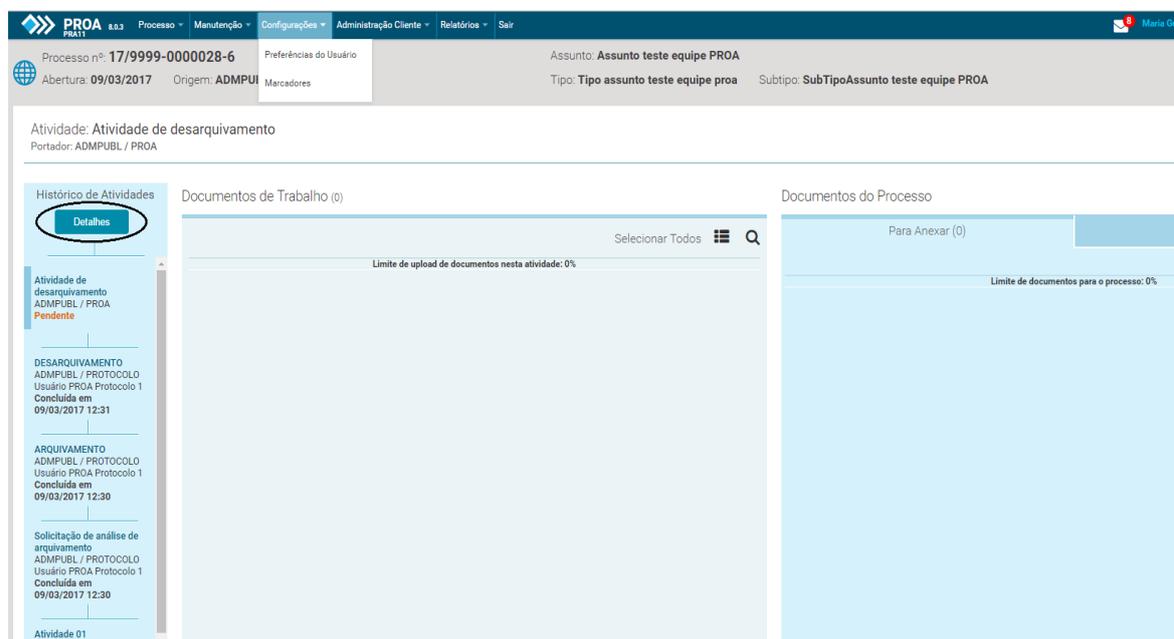
- Ao Distribuir uma Atividade (encaminhamentos realizados entre usuários).
- Ao Redistribuir uma Atividade.
- Ao Recuperar uma Atividade.
- Ao Arquivar um Processo.
- Ao Solicitar um Arquivamento.
- Ao Desarquivar um Processo.
- Ao Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento) um Processo.
- Ao Concluir uma Tarefa.

- Ao Alterar Controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente) – integração com sistemas.

**3.1) Forma de auditoragem:** A primeira forma de auditoria pode ser vista na funcionalidade em que, para todo o processo consultado no sistema é possível visualizar todas as atividades executadas naquele processo até o momento da consulta (figuras 1 e 2), com exceção de Tarefas, que podem ser visualizadas através da lista de tarefas do processo (figura 3).

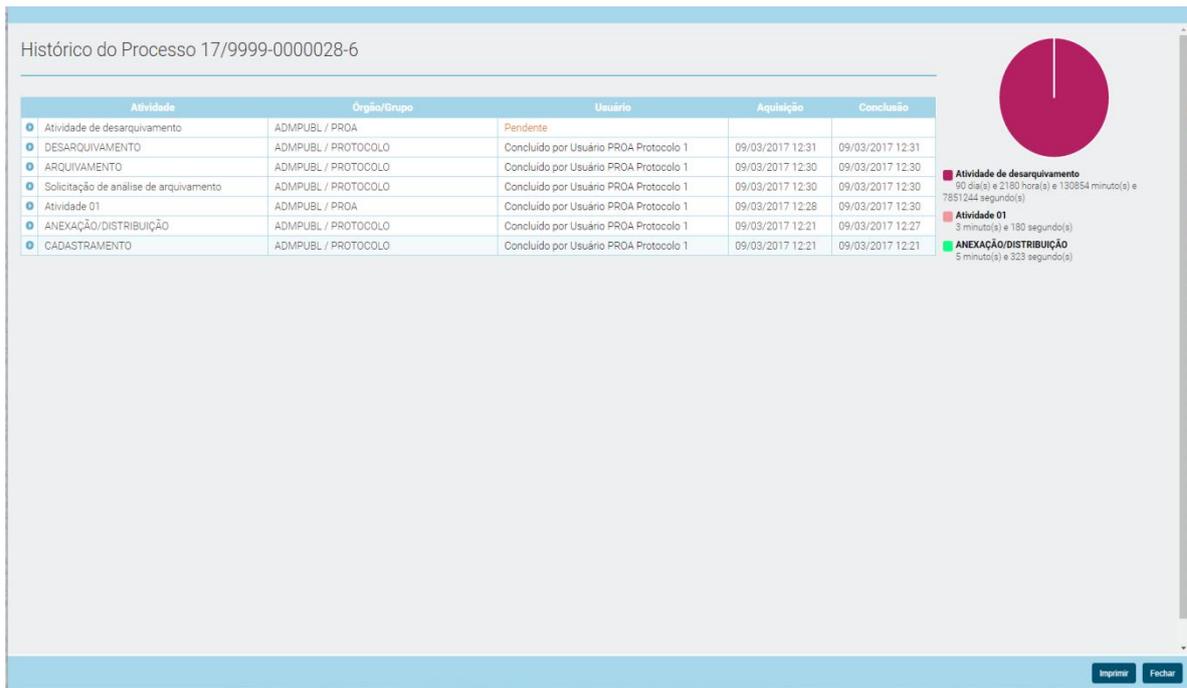
A quantidade de atividades e tarefas contabilizadas é o somatório de todas as atividades executadas em todos os processos.

Exemplo:



The screenshot displays the PROA system interface. At the top, there is a navigation bar with the PROA logo and menu items: Processo, Manutenção, Configurações, Administração Cliente, Relatórios, and Sair. Below this, the process details are shown: Processo nº: 17/9999-000028-6, Assunto: Assunto teste equipe PROA, and Tipo: Tipo assunto teste equipe proa. The main content area is titled 'Atividade: Atividade de desarquivamento' and 'Portador: ADMPUBL / PROA'. On the left, there is a 'Histórico de Atividades' sidebar with a 'Detalhes' button circled in red. The sidebar lists three activities: 'Atividade de desarquivamento' (Pendente), 'DESARQUIVAMENTO' (Concluída em 09/03/2017 12:31), and 'ARQUIVAMENTO' (Concluída em 09/03/2017 12:30). The main area is divided into 'Documentos de Trabalho (0)' and 'Documentos do Processo' (Para Anexar (0)). Both sections show a 'Limite de upload de documentos nesta atividade: 0%' and 'Limite de documentos para o processo: 0%'.

(figura 1)



(figura 2)

Tarefas da atividade Documentos sem byte

Tarefa	Data de Envio	Tipo de Tarefa	Data de Limite	Situação da Tarefa	Órgão/Grupo/Usuário Destino
Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
Remover assinatura	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
Teste assinatura sem byte	22/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Pendente	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour

Fechar

(figura 3)

A segunda forma de auditoria é através do relatório gerencial que está sendo disponibilizado no sistema que detalha todas as atividades dos processos em que o órgão é origem e todas as atividades dos processos em que o órgão é executor. Enquanto não disponibilizado, a **PROCERGS** fornece a pedido dos clientes, no prazo de 01 (um) dia.

**8) Pesquisas realizadas:** Equivale à quantidade de consultas realizadas aos processos. Esse item de faturamento será contabilizado no órgão executor da pesquisa.

As consultas específicas na aplicação PROA por número do processo, onde o usuário explicitamente marcou a opção “consulta livre”, bem como as consultas realizadas por sistemas integrados à plataforma PROA, **não** são consideradas na soma deste item.

Será contabilizada apenas a quantidade 01 (uma) pesquisa realizada nesse item de faturamento, independentemente da quantidade de registros resultantes dessa pesquisa.

O relatório de contabilização explicita a quantidade de pesquisas realizadas.

**Armazenamento:** A forma de faturamento já está descrita nos itens 4.8.5 e 4.8.6 deste termo de referência.

### Relatórios Gerenciais:

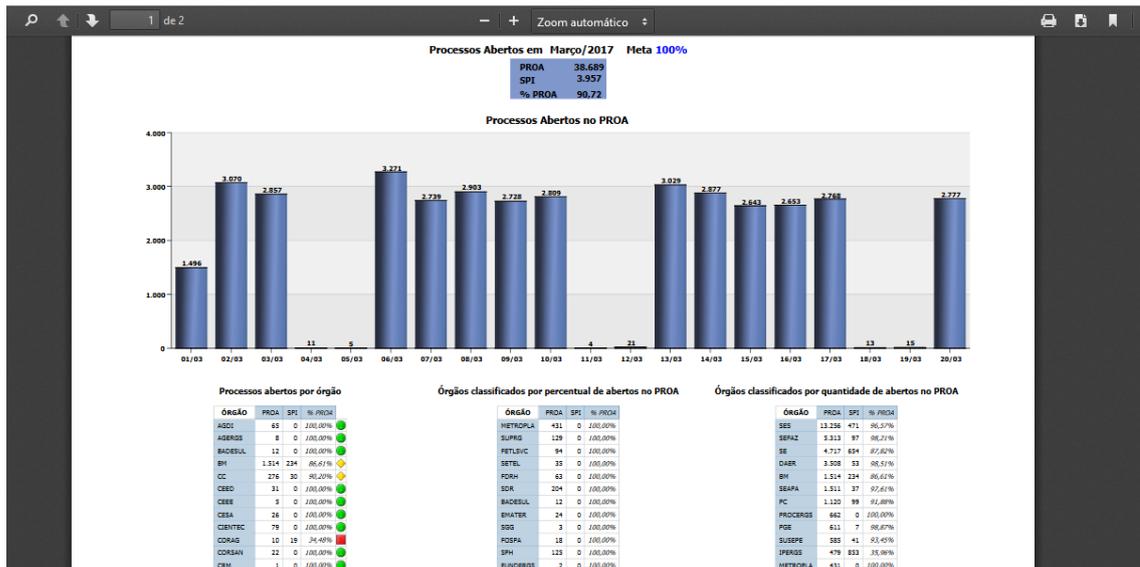
#### - Contabilização: Resumo do Faturamento do Órgão



ANO / MES	Item	Descrição	Quantidade
201703	2020	Processos distribuídos	82
201703	2030	Pesquisa realizada	243
201703	2035	Consulta por nro processo (free)	4

- **Acompanhamento de Implantação:** Comparativo de Processos PROA e SPI de todos os Órgãos

Acompanhamento de Implantação: Março / 2017



- **Processos por Assunto (SPI):** Apresenta a quantidade de processos por assunto de um órgão

Processos por Assunto(SPI) - Órgão: PROCERGS

**PROCERGS**

Processos por Assunto (SPI) - PROCERGS

QTDE_PROCESSOS	2016/Janeiro	2016/Fevereiro	2016/Março	2016/Abril	2016/Maio	2016/Junho	2016/Julho	2016/Agosto	2016/Setembro	2016/Octubro	2016/Novembro	2016/Dezembro	2017/Janeiro	2017/Fevereiro	2017/Março	Total
AQUISICAO	1															1
AUTORIZACAO	2	1														3
CEDECIA	6								1							7
COMPRA	1															1
CONTRATACAO	2	2	1													5
PAGAMENTO	243	351	329													923
RENOVACAO			1													1
REQUERIMENTO			1													1
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>354</b>	<b>332</b>						<b>1</b>							<b>942</b>