



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS PARA UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMÁTICA-SISTEMAS ESPECÍFICOS, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Das Partes:

CONTRATANTE: INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – IPE Prev, com sede na Av. Borges de Medeiros, nº 1.945, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ-MF sob o nº 92.829.100/0001-43, neste ato representado pelo titular abaixo assinado e identificado, doravante denominado **CONTRATANTE**.

CONTRATADA: 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, neste ato representada pelos titulares abaixo assinados e identificados, doravante denominada **CONTRATADA**.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo nº 20/2442-0000596-4, mediante dispensa do procedimento licitatório, nos termos do Artigo 24, Inciso XVI, da Lei Federal nº 8.666, de 21.06.1993 e legislação pertinente e pelas cláusulas a seguir expressas, definidoras dos direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

1.1- O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços continuados de Manutenção, Operação, Armazenamento de Dados e Desenvolvimento Extra dos sistemas abaixo relacionados, sem dedicação exclusiva de mão de obra. Estes sistemas são executados nos equipamentos localizados nas dependências da **CONTRATADA**.

- a) Compensação Previdenciária (CPVI)
- b) Sistema de Atendimento (IPA)
- c) Sistema de Recursos Humanos Pensionistas (RHE-P)

1.2- Este contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

A execução do presente contrato abrange o acesso aos sistemas relacionados na Cláusula Primeira e executados nos equipamentos localizados nas dependências da **CONTRATADA**. As seguintes atividades são inerentes ao objeto contratado:

2.1 - Manutenção Mensal



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

2.1.1 - Realizar Manutenções Adaptativas e Evolutivas

Esta atividade compreende mudanças nos sistemas objetos deste contrato para corrigir defeitos e deficiências que foram encontrados durante a sua utilização pelo usuário, melhorias nas funcionalidades já existentes, adequações às mudanças tecnológicas e de legislação.

2.1.1.1 - Implementar adaptações na solução, bem como aplicar melhorias nas já existentes.

2.1.1.2 - A priorização do backlog de melhorias e mudanças será feita formalmente pelo **CONTRATANTE**.

2.1.1.3 - A manutenção inclui as atividades de assessoria eventual, esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas com relação ao uso do Sistema, acompanhamento da produção, reunião interna, teste de versões, geração e liberação de versões evolutivas periódicas e versões corretivas, *up-grades* de natureza tecnológica e treinamento.

2.1.2 - Realizar Manutenções Corretivas

Esta atividade compreende todas as alterações que tenham por objetivo corrigir, no sistema, erros cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente à **CONTRATADA**. Este tipo de manutenção não gera ônus financeiro ao **CONTRATANTE**.

2.1.3- Manter, à disposição do **CONTRATANTE**, uma equipe básica, constituída de, no mínimo, um responsável e um substituto, com os mesmos conhecimentos técnicos para cada sistema (software) objeto deste contrato, para receber, definir e acompanhar as demandas para correções.

2.2 - Operação Mensal

2.2.1 - Operar os sistemas especificados. Esta atividade compreende o processamento dos sistemas nos equipamentos localizados na **CONTRATADA**, operados por pessoal próprio. Engloba o tratamento e recuperação de informações, colocando à disposição do **CONTRATANTE** os programas e o Banco de Dados ON-LINE, para cadastramento e consultas, através de transações e rotinas. Os sistemas estarão disponíveis nos horários definidos na tabela abaixo:

Sistema	Horário
CPV	24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados.
IPA	24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados.
RHE-P	24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados.

2.2.1.1- Monitorar a efetiva disponibilidade para acesso conforme definido no item 2.2.1. Esta atividade compreende a verificação do período de tempo que os sistemas restarem indisponíveis, sob responsabilidade atribuível à **CONTRATADA**, para fins de observância aos parâmetros fixados no Nível de Serviço, **ANEXO II**.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

2.2.1.1.1 - O Nível de Serviço está descrito no ANEXO II.

2.2.1.2 - Executar as rotinas "Batch", previstas nos sistemas, de acordo com o cronograma estabelecido de comum acordo entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**.

2.2.1.3 - Monitorar o uso dos sistemas especificados para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.

2.3 - Armazenamento

2.3.1- Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelos sistemas especificados.

2.3.2 - Manter e deixar disponível o acesso às bases de dados do aplicativo **RHE-P** relacionadas ao **CONTRATANTE**.

- a) O acesso às bases de dados poderá se dar, alternativamente, pela remessa de arquivos ou em tempo real, por meio de **web services**.
- b) O desenvolvimento dos aplicativos necessários à disponibilização das bases de dados nas formas supracitadas se dará dentro do escopo das atividades de manutenção, não incidindo qualquer cobrança adicional, salvo quando a capacidade de atendimento da equipe básica tiver sido excedida.
- c) A geração e o acesso aos arquivos, bem como o acesso aos **web services**, não serão objeto de cobranças adicionais de qualquer natureza.

2.3.3 - 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 **CONTRATANTE**, serão estabelecidos de comum acordo entre este e a **CONTRATADA**, mediante instrumento formal, a ser celebrado entre as partes.

2.3.4 - Realizar salvamento (*backup*) diário das bases de dados do **CONTRATANTE**.

2.4 - Desenvolvimento Extra

Esta atividade compreende o levantamento, junto ao **CONTRATANTE**, de necessidades e requisitos para o desenvolvimento de novos módulos ou migrações dos sistemas objeto deste contrato, que necessitem de celeridade e equipe distinta da definida para o item 2.1.

2.4.1 - As demandas para novos módulos ou migrações e seus respectivos escopos serão definidos pelo **CONTRATANTE**, de acordo com as suas prioridades, e repassadas formalmente para a **CONTRATADA**.

2.4.2 - Os responsáveis pelos sistemas no **CONTRATANTE** deverão ter a disponibilidade necessária para o repasse das informações, levantamentos e mapeamentos importantes para a análise das demandas por parte da **CONTRATADA**.

2.4.3 - Os produtos desenvolvidos seguirão a MDP – Metodologia de Desenvolvimento da **CONTRATADA**, descrita no **ANEXO III**, e utilizarão sistema de controle de acesso e segurança SOE Web, além de componentes, frameworks e ferramentas utilizados pela **CONTRATADA**.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

- 2.4.4 - Para a análise de cada demanda, a **CONTRATADA** realizará a etapa de Projeto Preliminar, descrito no **ANEXO III**, com o objetivo de conhecer melhor a necessidade e seu escopo, destacando seus principais elementos, tais como, agentes envolvidos, requisitos, principais processos envolvidos, integrações, porte, comportamento e esforço estimado.
- 2.4.5 - Será produto do Projeto Preliminar o dimensionamento de esforço para o desenvolvimento das demais etapas do ciclo de vida do software, através da contagem de Pontos de Função com a utilização da Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Estimativa, descrita no **ANEXO IV**. Neste momento será conhecido e ajustado o prazo de execução da demanda, observando a estimativa média de entrega de 40 (quarenta) pontos de função/mês. Importante salientar que o volume de entregas dimensionado acima somente será possível com o envolvimento dos responsáveis pelos sistemas no **CONTRATANTE**, que devem estar disponíveis para reuniões, definições, resoluções de dúvidas, homologações, etc. dentro dos prazos estipulados pela **CONTRATADA**.
- 2.4.6 - O processo de dimensionamento por Pontos de Função será normatizado pelo Manual de Práticas de Contagem versão 4.3.1 (Counting Practices Manual - Release 4.3.1), publicado e mantido pelo IFPUG (International Function Point Users Group) e o Guia de Contagem da **CONTRATADA**, Versão 2.0 ou superior.
- 2.4.7 - Para a contratação da etapa de Projeto Preliminar será emitida inicialmente uma ordem de serviço estimando um esforço inicial de 4 (quatro) Pontos de Função.
- 2.4.8 - Independente da aprovação ou não do Projeto Preliminar, a **CONTRATADA** deverá ser remunerada pelo esforço na sua elaboração.
- 2.4.9 - Com as informações do Projeto Preliminar e a contagem dos Pontos de Função será elaborada uma proposta comercial para as demais etapas do ciclo de desenvolvimento, que necessitará da aprovação formal do **CONTRATANTE** para seu início.
- 2.4.10- Após cada entrega o **CONTRATANTE** fará a homologação do software dentro do prazo estipulado e dará seu aceite formal, caso os requisitos definidos para a mesma estejam de acordo com o que foi acordado e documentado previamente.
- 2.4.11- Após o aceite será realizada uma contagem de Pontos de Função com a utilização da Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Detalhada, descrita no **ANEXO IV**, que resultará no esforço efetivo empregado para o seu desenvolvimento. O resultado desta contagem pode ser superior ao previsto na Contagem Tipo Estimativa por trabalhar com especificações mais detalhadas do que as disponíveis na etapa de Projeto Preliminar.
- 2.4.12- A **CONTRATADA** compromete-se a realizar um treinamento de 16 (dezesesseis) horas para 06 (seis) participantes do **CONTRATANTE**, com o objetivo de orientá-los no uso e acompanhamento dos novos módulos/migrações, nas primeiras 2 (duas) semanas de utilização.
- 2.4.13- A infraestrutura de desenvolvimento é de responsabilidade da **CONTRATADA**.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862

Verificado em 11/09/2023 09:04:59

Página 4 de 26





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

- 2.5 - Os sistemas objeto deste contrato possuem controle de acesso através do SOE – Suporte Operacional Estendido, que são mantidos e operados pela **CONTRATADA**. Este sistema permite ao **CONTRATANTE** realizar o cadastramento/consultas dos operadores habilitados para o uso dos sistemas, além de prover a segurança de acesso.
- 2.6 - O **RHE-P** é um Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos e Folha de Pagamento, desenvolvido para a Secretaria de Estado da Fazenda do RS e para a Secretaria da Administração e dos Recursos Humanos do RS, através do Termo de Contrato de Fornecimento nº 04/3/060 da SEFAZ/RS, autorizado pelo Processo Administrativo nº 044134-14.00/04-4

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PREÇOS

- 3.1 - Os preços dos serviços **CPV, IPA e RHE-P**, base **março/2023**, são os constantes na **Tabela de Preços – ANEXO I**, perfazendo o preço de **R\$ 150.000,00** (cento e cinquenta mil reais) por mês e **R\$ 1.800.000,00** (um milhão e oitocentos mil reais) 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 **CONTRATANTE**.
- 3.2 - O preço para o Desenvolvimento Extra nos sistemas objeto deste contrato será apurado conforme Tabela de Preços e as regras a seguir:
- 3.2.1- Projeto Preliminar: o valor deverá ser pago em parcela única no mês subsequente à entrega e será apurado da seguinte forma:
- 3.2.1.1 - 10% (dez por cento) do total de Pontos de Função apurados na entrega do Projeto Preliminar através da Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Estimativa, multiplicado pelo valor do Ponto de Função vigente no mês de sua entrega.
- 3.2.1.2 - No caso em que o esforço apurado no item anterior ultrapassar os 4 (quatro) Pontos de Função previstos no item 2.4.7 da Cláusula Segunda, será atribuído o resultado maior, caso contrário, será mantido o esforço inicial (04 Pontos de Função) multiplicado pelo valor do Ponto de Função vigente no mês de sua entrega.
- 3.2.2 - Demais etapas do ciclo de desenvolvimento
Total de Pontos de Função apurados ao término de cada entrega homologada pelo **CONTRATANTE** através Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Detalhada multiplicado pelo valor do Ponto de Função vigente no mês da entrega.
- 3.3- No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA: DO RECURSO FINANCEIRO

As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta do seguinte recurso financeiro:

Unidade Orçamentária: 40.01
Atividade: 4741



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

Recurso: 8500
Natureza da despesa: 3.3.90.40.4006
Empenho nº: 23004156013 - Data: 03/08/2023

CLÁUSULA QUINTA: DOS PRAZOS

- 5.1 - Os serviços terão início a contar do recebimento da autorização de serviço e serão executados de acordo com as cláusulas deste instrumento.
- 5.2 - A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.
- 5.3 - O prazo de duração do contrato será de **48 (quarenta e oito) meses**, contado a partir da data definida na ordem de início dos serviços.
- 5.4 - A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

CLÁUSULA SEXTA: DAS GARANTIAS

- 6.1 - A **CONTRATADA** garante o uso dos sistemas não exclusivo e não transferível pelo tempo de vigência do presente contrato.
- 6.2 - A **CONTRATADA** 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.
- 6.3 - A **CONTRATADA** garante a disponibilidade do serviço conforme estabelecido no item 2.2, ressalvadas as paradas para manutenção ou instalação de equipamentos da **CONTRATADA**, que serão previamente comunicadas e as condições estabelecidas no **ANEXO II**.
- 6.4 - As garantias previstas nesta cláusula não abrangem os casos fortuitos ou que não sejam de responsabilidade direta da **CONTRATADA**, tais como acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários ou prepostos do **CONTRATANTE**, 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 **CONTRATADA**.
- 6.5 - A **CONTRATADA** garante a manutenção/atualização de todos os elementos do ambiente operacional (equipamentos, rede e *softwares* básicos) localizados na sede desta com exceção ao produto *Ergon* – Sistema de Gestão de RH e ao *software* de Gerenciamento de Banco de Dados *Oracle*, visto que estes foram adquiridos pela Secretaria da Fazenda do RS e é desta a responsabilidade pelos contratos de manutenção.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO PAGAMENTO

- 7.1 - O pagamento dos serviços de manutenção, operação e armazenamento serão efetuados mensalmente, após a prestação dos serviços e em até 20 (vinte) dias da apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança pela **CONTRATADA**, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.
- 7.2 - O pagamento do serviço de Desenvolvimento Extra, será no mês subsequente à entrega do



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

Projeto Preliminar ou do aceite do Sprint, em até 20 (vinte) dias da apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança pela **CONTRATADA**.

- 7.3 - A contagem dos prazos previstos nos itens 7.1 e 7.2 fica suspensa no período em que os processos PROA estiverem em carga na **CONTRATADA** para fins de esclarecimentos adicionais às faturas, considerando o dia de distribuição como inteiro, ainda que venha a ser redistribuído (retornado) ao **CONTRATANTE** no mesmo dia.
- 7.4 - Caso a movimentação indicada em 7.3 ocorra nas sextas-feiras, ou em vésperas de feriados, os dias seguintes também são considerados como suspensos na contagem de prazo.
- 7.5 - O pagamento deverá ser efetuado mensalmente mediante a apresentação do Documento Fiscal de Cobrança da **CONTRATADA**, considerando os valores discriminados no **ANEXO I** – Tabela de Preços.
- 7.6 - O Documento Fiscal de Cobrança deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta e nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da **CONTRATADA**, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.
- 7.7 - O cadastramento do Documento Fiscal de Cobrança somente poderá ser feito após a prestação dos serviços por parte da **CONTRATADA**.
- 7.8 - O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.
- 7.8.1 - A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato.
- 7.9 - Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.
- 7.10 - Os pagamentos a serem efetuados em favor da **CONTRATADA**, quando couber, estarão sujeitos a retenção, na fonte, do 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.
- 7.11 - Caso a **CONTRATADA** seja dispensada de retenções deverá 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.
- 7.12 - O **CONTRATANTE** poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da **CONTRATADA** a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.
- 7.13 - O pagamento, relativo ao período compreendido entre o início dos serviços até o final do primeiro mês, será efetuado proporcionalmente ao número de dias, contados da data inicial da prestação dos serviços em relação ao número de dias do mês, considerando-se o mês



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862

Verificado em 11/09/2023 09:04:59

Página 7 de 26





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

calendário.

CLÁUSULA OITAVA: DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

- 8.1 - 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.
- 8.2 - O valor decorrente da atualização monetária, se houver, será cobrado mediante Nota de Débito, com vencimento aprazado para 20 (vinte) dias a contar da data da sua emissão.

CLÁUSULA NONA: DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

- 9.1 - O contrato será reajustado, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data-base de reajuste.
- 9.1.1 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 9.2 - 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:

$$R = P0 \times [(IPCAN / IPCA0) - 1]$$

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;
IPCAN = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;
IPCA0 = número do índice IPCA referente ao mês da data-base inicial ou último reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1- Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento e na proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 11.2- 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 **CONTRATANTE** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

- 11.3- Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 11.4- 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.
- 11.5- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o **CONTRATANTE** autorizado a descontar dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.
- 11.6- Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **CONTRATANTE**.
- 11.7- Comunicar ao **CONTRATANTE** qualquer anormalidade constatada referente à execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.8- Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato.
- 11.9- Fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 11.10- Comunicar ao contratante qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.11- Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados.
- 11.12- Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 11.13- Relatar ao contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 11.14- Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 11.15- Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei federal nº 8.666/93.
- 11.16- Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 11.17- 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.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862

Verificado em 11/09/2023 09:04:59

Página 9 de 26





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

- 11.18- Manter e processar os dados fornecidos pelo **CONTRATANTE**, dentro dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo.
- 11.19- Manter o equipamento central necessário para atender à utilização dos Sistemas e suas funções.
- 11.20- 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 **CONTRATANTE**, 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).
- 11.21- Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo das mensagens dos usuários do **IPE**, comprometendo-se a não editá-las, acessá-las ou divulgá-las, exceto em cumprimento de ordem judicial, por solicitação do **CONTRATANTE** ou para identificar ou resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.
- 11.22- Manter sigilo sobre as informações confiadas à **CONTRATADA** pelo **CONTRATANTE**
- 11.23- Manter atendimento via telefone (Help Desk), para registro de ocorrências e soluções de problemas operacionais.
- 11.24- Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com o **CONTRATANTE** sobre a execução do objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 12.1- Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 12.2 - Pagar à **CONTRATADA** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.3 - Dar, à **CONTRATADA**, as condições necessárias à execução regular do contrato.
- 12.4 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 12.5 - Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.6 - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da **CONTRATADA**, nos termos da legislação vigente.
- 12.7- Fornecer os dados necessários ao processamento, dentro do cronograma e grau de qualidade estabelecido de comum acordo.
- 12.8- Avisar, previamente, sempre que uma informação requeira esquema especial de segurança e sigilo. Os relatórios dos Sistemas, após serem utilizados, serão



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

obrigatoriamente destruídos por um meio qualquer, ou devolvidos à **CONTRATADA** para serem triturados, ou mantidos em arquivo de segurança pelo **CONTRATANTE** (sob hipótese alguma poderão ser vendidos como papel velho, ou dispostos sem a destruição total das informações).

- 12.9- Manter uma equipe responsável pela operação dos sistemas utilizados.
- 12.10- Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde as dependências do **CONTRATANTE** até a **CONTRATADA**.
- 12.11- Adquirir licenças de software que permitam o acesso aos sistemas, via rede de comunicação, quando for necessário.
- 12.12- Manter seus equipamentos de acesso e segurança, softwares e browsers em conformidade com as especificações fornecidas pela **CONTRATADA** para não comprometer a performance e a utilização dos sistemas.
- 12.13- Comunicar, à **CONTRATADA**, via central de atendimento (Help Desk), quando for detectado algum problema nos serviços contratados.
- 12.14- Providenciar e assumir as despesas e responsabilidades com a aquisição do material para a operação dos equipamentos disponibilizados, bem como todo o material de consumo necessário, tais como: formulários, fitas para impressoras, fitas magnéticas, cartuchos, cabeçotes de impressão, toner, etc.
- 12.15- Comunicar formalmente à **CONTRATADA**, através de aditivos contratuais ou correspondências, sempre que houver alterações e informações que possam modificar itens do contrato originalmente avençado.
- 12.16- Contratar os canais de comunicação de dados que possibilitem o acesso aos serviços da **CONTRATADA**.
- 12.17- Evitar o manuseio e o acesso aos serviços contratados por pessoas não autorizadas, bem como a divulgação das senhas.
- 12.18- Manter uma equipe responsável pela preparação dos dados, para o controle de qualidade final dos relatórios emitidos pelos sistemas, conforme especificações ou instruções fornecidas pela **CONTRATADA**.
- 12.19 Fornecer os dados necessários à impressão dos relatórios, dentro do cronograma e grau de qualidade estabelecido de comum acordo.
- 12.20- Controlar o estoque de material, cujo fornecimento seja de sua responsabilidade, como por exemplo: formulários especiais, pré-impressos, ou aqueles que, por solicitação do **CONTRATANTE**, sejam ou venham a ser impressos com seu timbre, marca ou logotipo, considerando a hipótese de eventuais reemissões.
- 12.21 Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a **CONTRATADA** sobre a execução do objeto deste contrato.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

- 13.1- Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o **CONTRATANTE** poderá aplicar advertências e sanções de natureza moratória e punitiva à **CONTRATADA**, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 13.2 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a **CONTRATADA**:
- 13.2.1 - Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
- 13.2.2 - Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 13.3 - A falha na execução do contrato estará configurada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 13.8.
- 13.4 - A **CONTRATADA** ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil, às seguintes sanções:
- 13.4.1 - Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja incorrido, a critério do **CONTRATANTE**, mediante justificativa.
- 13.4.2 - Multa:
- 13.4.2.1 - Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal atualizado do serviço 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, restringindo-se ao valor do serviço afetado.
- 13.4.2.2 - Moratória de até 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias.
- 13.4.2.3 - Caso a disponibilidade de algum sistema não alcance a meta estabelecida no **ANEXO II**, o **CONTRATANTE** poderá aplicar multa moratória de 0,04% (quatro centésimos por cento) sobre o valor mensal da operação do sistema, por minuto de indisponibilidade, até o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Multa (R\$)} = (\text{Ti} - \text{Li}) * 0,04\% * \text{P}$$

Onde:

Multa (R\$) = multa moratória, em R\$ (reais), pelo não atendimento da disponibilidade prevista



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

Ti = somatório dos tempos de indisponibilidade do sistema durante o período de operação (um mês) em minutos

Li = limite de indisponibilidade aceitável do sistema, em minutos

P = preço da operação mensal do sistema, em R\$ (reais)

- 13.5 - As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, desde que não sejam decorrentes do mesmo fato gerador.
- 13.6 - 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 8.666/1993.
- 13.7 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 13.7.1 - Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a importância total será recolhida pela **CONTRATADA** no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 13.8 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da falta, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao **CONTRATANTE**, os antecedentes da **CONTRATADA**, observando o princípio da proporcionalidade, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos previstos no art. 87, caput, da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 13.9 - A aplicação de sanções não exime a **CONTRATADA** da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.
- 13.10 - O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 13.11 - As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO

- 14.1 - O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas.
- 14.2 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **CONTRATADA** o direito à prévia e ampla defesa.
- 14.3 - A **CONTRATADA** reconhece os direitos do **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.4 - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - indenizações e multas.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

14.5 - O presente contrato, após devidamente assinado pelas partes contratantes, substitui o contrato **DRC-207/2018**, o qual restará resiliado de pleno direito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS VEDAÇÕES

É vedado à **CONTRATADA**:

- a) caucionar ou utilizar este contrato para qualquer operação financeira;
- b) interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do **CONTRATANTE**, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS ALTERAÇÕES

16.1 - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.

16.2 - A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 8.666/1993 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

18.1 - A **CONTRATADA** ficará exonerada das obrigações deste contrato sempre que seja impedida de atendê-las pela ocorrência de fatos caracterizados como caso fortuito ou força maior, devendo o fato ser comprovado e o **CONTRATANTE** notificado por escrito.

18.2 - Qualquer omissão ou tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste instrumento, ou em exercer prerrogativas, dele decorrentes, não constituirá novação ou renúncia e não afetará o direito da parte de exercê-los a qualquer tempo.

18.3 - As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelo **CONTRATANTE**.

18.4 - Todas as comunicações relativas ao presente contrato deverão ser formuladas por escrito, exceto os chamados de manutenção, que poderão ser feitos por telefone.

18.5 - Este contrato não opera transferência de quaisquer direitos, sendo que, ao término deste, não caberá ao **CONTRATANTE** qualquer reclamação quanto à propriedade dos softwares ou outras postulações, em conformidade com os Direitos Autorais, disciplinados pela Lei Federal nº 9.610/1998, e pela Lei de Software (Lei Federal nº 9.609/1998).

18.6 - Este contrato não dá ao **CONTRATANTE** nenhum direito de distribuição, venda, aluguel, empréstimo ou sublicenciamento de uso dos referidos softwares.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

- 18.7 - No caso de incorreções no processamento, ou falhas nos equipamentos localizados na **CONTRATADA**, a responsabilidade desta fica expressamente limitada à correção dos serviços atingidos pelas incorreções.
- 18.8 - Nenhuma responsabilidade caberá à **CONTRATADA** pelos defeitos de funcionamento dos canais de comunicação utilizados pelo **CONTRATANTE** para ter acesso aos serviços objeto deste contrato.
- 18.9 - Sendo o controle de qualidade final uma responsabilidade do **CONTRATANTE**, não cabe à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade por prejuízos causados pelo uso ou divulgação de dados impressos incorretamente.
- 18.10 - A **CONTRATADA** não controla os conteúdos transmitidos, difundidos ou colocados à disposição de terceiros pelo **CONTRATANTE** no uso dos serviços que são objeto deste contrato, no entanto, ao tomar conhecimento de qualquer conduta ou método do **CONTRATANTE** que contrarie o disposto neste contrato, a **CONTRATADA** poderá notificar o **CONTRATANTE** para que sane, corrija ou regularize a situação. Caso não haja saneamento, correção ou regularização no prazo de 2 (dois) dias, a **CONTRATADA** poderá suspender os serviços temporariamente ou mesmo rescindir o contrato.
- 18.11 - Os dados existentes nos bancos de dados criados para o **CONTRATANTE**, são de propriedade exclusiva deste e a ele devem ser repassados, pela **CONTRATADA**, quando solicitados.
- 18.12 - O **CONTRATANTE** assume total responsabilidade, eximindo a **CONTRATADA**, pelos atos, danos e prejuízos ocasionados por suas ações como usuária dos serviços que são objeto deste contrato.
- 18.13 - As mensagens transmitidas pela **CONTRATADA** poderão não ser recebidas pelos usuários destinatários, sem qualquer responsabilidade da **CONTRATADA**, em virtude da ocorrência de impedimento por parte do usuário destinatário, tais como: bloqueios do serviço móvel celular, aparelho celular desligado ou fora da área de cobertura.
- 18.14 - O conteúdo das mensagens a serem enviadas é de responsabilidade única e exclusiva do **CONTRATANTE**, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade.
- 18.15 - Não há garantia que as mensagens enviadas pela **CONTRATADA** sejam transmitidas a todos os destinatários ao mesmo tempo, sendo fato conhecido do **CONTRATANTE** que esse lapso de tempo deverá observar o item 2.5 do presente contrato, caso existam problemas nos equipamentos de transmissão da **CONTRATADA**.
- 18.16 - O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev**

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

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.

Porto Alegre, de de 2022.

Representante do **CONTRATANTE**

Representante da **CONTRATADA**

Representante da **CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev**

ANEXO I

**TABELA DE PREÇOS
CPV - SISTEMA COMPENSAÇÃO PREVIDENCIARIA**

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	R\$
CPV.01.117490 - Manutenção básica mensal	13.551,38
CPV.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
CPV.02.117500 - Operação do Sistema	8.386,84
VIGENCIA: Março/2023-Fevereiro/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

Neste item serão lançados os orçamentos de desenvolvimento extra solicitado e aprovado pelo IPE PREV. Seu cálculo será o resultado da quantidade de pontos de função apurados multiplicados pelo valor do Ponto de Função vigente no mês da entrega do software.

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em março/2023 é de R\$ 1.615,34 (um mil, seiscentos e quinze reais e trinta e quatro centavos).

IPA - CONTRATANTE ATENDIMENTO

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	R\$
IPA.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
IPA.03.101210 - Operação Básica Mensal	8.119,03
VIGENCIA: Março/2023-Fevereiro/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

Neste item serão lançados os orçamentos de desenvolvimento extra solicitado e aprovado pelo IPE PREV. Seu cálculo será o resultado da quantidade de pontos de função apurados multiplicados pelo valor do Ponto de Função vigente no mês da entrega do software.

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em março/2023 é de R\$ 1.615,34 (um mil, seiscentos e quinze reais e trinta e quatro centavos).

**RHE - APLICATIVO RECURSOS HUMANOS DO ESTADO -
Pensionistas**

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	R\$
RHE.01.122260 - Manutenção Básica mensal	50.278,73
02 OPERAÇÃO	R\$
RHE.02.122270 - Operação Básica mensal	25.479,09
RHE.02.122280 - Por usuário	39,05
RHE.02.122290 - Por crédito efetuado - Vezes mil	93,40
RHE.02.122300 - Por folha consolidada	679,43
03 ARMAZENAMENTO DE DADOS	R\$
RHE.03.122310 - Por histórico - Vezes mil	0,92
04 INTEGRAÇÕES	R\$
RHE.04.122310 – Integração da folha	37.709,05
VIGENCIA: Março/2023-Fevereiro/2024	



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO II

Nível de Serviço

- 1.1- Partindo da premissa de que a prestação de serviços na área de informática não possui garantia integral de nível de serviço, denomina-se Acordo de Nível de Serviço (ANS), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico de um serviço prestado proposto pela **CONTRATADA**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **CONTRATADA**, mas sim indicador de excelência técnica;
- 1.2- A **CONTRATADA** compromete-se a prestar os SERVIÇOS com base nos seguintes parâmetros de qualidade:
- disponibilidade de acesso aos sistemas/aplicativos;
 - disponibilidade de funcionalidades dos sistemas/aplicativos;
 - disponibilidade de Suporte Técnico;
- 1.3- O período de observação a ser considerado para efeito de cálculo dos parâmetros acima elencados será de 1 (um) mês, ou seja, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês em que o SERVIÇO foi prestado ao **CONTRATANTE**. Caso não sejam atingidos os índices estabelecidos neste anexo, a **CONTRATADA** estará sujeita ao pagamento das penalidades estabelecidas;
- 1.4- No que tange à disponibilidade de ACESSO, todos os sistemas e aplicativos contratados deverão ter disponibilidade da infraestrutura de acesso interna da **CONTRATADA** até o ambiente do **CONTRATANTE**, validando a forma de acesso utilizada, abertura do programa principal e autenticação do usuário. Entende-se por disponibilidade de funcionalidade, tornar o sistema disponível para executar todas as tarefas propostas no mesmo. Os índices de disponibilidade compreenderão o pleno funcionamento dos componentes necessários aos sistemas até o *Firewall/Backbone* da **CONTRATADA**;
- 1.5- A **CONTRATADA**, desde que observadas as obrigações a cargo do **CONTRATANTE** e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter este Acordo de Nível de Serviços ou garantia de desempenho, ressalvando as seguintes hipóteses:
- Falha na conexão fornecida por empresas de telecomunicações, sem responsabilidade da **CONTRATADA**;
 - As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança dos servidores, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança;
 - Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridade competente ou pelo próprio **CONTRATANTE**, ou ainda, por descumprimento de cláusulas do presente contrato por parte do **CONTRATANTE**;
 - Falha em *hardwares* de propriedade do **CONTRATANTE**, que suportam os sistemas objetos deste ANS;
 - Alterações de configuração executadas por funcionários do **CONTRATANTE** que provoquem problemas de funcionamento dos serviços prestados;
 - Ausência ou irregularidade nas licenças de *software* necessárias ao acesso ou funcionamento das aplicações ou sistemas que sejam de responsabilidade do **CONTRATANTE**;
 - Problemas no processo de homologação realizado pelo **CONTRATANTE** que causem problemas de acesso ou funcionamento aos serviços contratados;
 - Indisponibilidades de acesso aos sistemas objeto deste contrato, acordadas previamente com o **CONTRATANTE**, para ajustes técnicos ou manutenções diversas em *hardwares* e *softwares*, tais como, implantações de versões, horário de verão, *upgrades*, e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO II

Nível de Serviço

1.6 - Apuração da Disponibilidade dos Sistemas:

Para fins de definição e apuração dos índices de disponibilidade dos sistemas objeto deste contrato, a **CONTRATADA** deverá:

- a) Em um período de 06 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, adequar seus processos, ferramentas e metodologias a fim de apurar e registrar a disponibilidade dos sistemas. Deverá definir também a comprovação mensal desta apuração através de relatório que indicará o sistema, a quantidade de tempo (em minutos) das indisponibilidades e suas respectivas causas.
- b) A partir do 7º (sétimo) mês de vigência do Contrato, iniciar a apuração efetiva dos percentuais de disponibilidade, para cada sistema, por um período de 06 (seis) meses. A **CONTRATADA** deverá gerar e enviar mensalmente, até o dia 10 (dez) de cada mês, a título de comprovação e acompanhamento, o relatório contendo os resultados obtidos. Neste período o percentual de disponibilidade dos sistemas fica acordado entre as partes em 90% (noventa por cento).
- c) A partir do 12º (décimo segundo) mês, analisar os resultados obtidos nos 06 (seis) meses previstos na alínea anterior e propor o percentual de disponibilidade a ser fixado no ANS para cada sistema. Caso os percentuais apurados difiram dos 90% (noventa por cento) fixados inicialmente, os mesmos deverão ser negociados entre as partes e ajustados através de aditivo.

1.7 – Atendimento de Incidentes

O atendimento se dará, via *Help Desk*, para registro de incidentes:

- a) Compete à **CONTRATADA** dispor de sistema de abertura de incidentes.
- b) Os incidentes são classificados quanto à criticidade nos seguintes níveis:
 - Classe 1 (Criticidade Alta):** O problema causa perda ou paralisação total dos serviços e/ou aplicativo. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.
 - Classe 2 (Criticidade Média):** O problema causa uma grave perda da funcionalidade de serviços e/ou aplicativo. Não existe nenhuma alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito.
 - Classe 3 (Criticidade Baixa):** O problema causa perda menor da funcionalidade de serviços e/ou aplicativo. O impacto constitui uma inconveniência que exige uma alternativa para restaurar a funcionalidade.
- c) O prazo para início do atendimento de incidentes:
 - c1) os incidentes deverão ter o início do atendimento nos seguintes prazos máximos:

Classe	Atendimento (após a abertura do incidente)
1	1 (uma) hora corrida
2	2 (duas) horas corridas
3	4 (quatro) horas corridas

- c2) a **CONTRATADA** deverá atender aos prazos fixados para, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos incidentes abertos. Os 10% (dez por cento) restantes serão solucionados em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.
- d) Para fins de apuração, somente serão considerados os incidentes abertos pela **CONTRATANTE** no sistema de abertura de incidentes disponibilizado pela **CONTRATADA**.
- e) Mensalmente, até o dia 10 (dez) de cada mês, a título de comprovação e acompanhamento, será enviado ao **CONTRATANTE** relatório contendo a situação dos incidentes abertos no mês anterior.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO III

PROCESSO E METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO PROCERGS – MDP

Processo de Desenvolvimento de Sistemas

MDP - Metodologia de Desenvolvimento **PROCERGS** - é uma estrutura básica de definição de processos de desenvolvimento.

Compreende roteiros, modelos, guias e ferramentas que dão suporte a todo o ciclo de vida de desenvolvimento do software.

Tem como objetivo garantir:

- A clareza de papéis e responsabilidades;
- Atendimento às necessidades do cliente/mercado;
- Participação do cliente em todas as fases;
- Qualidade do produto;
- Planejamento e acompanhamento dos projetos.

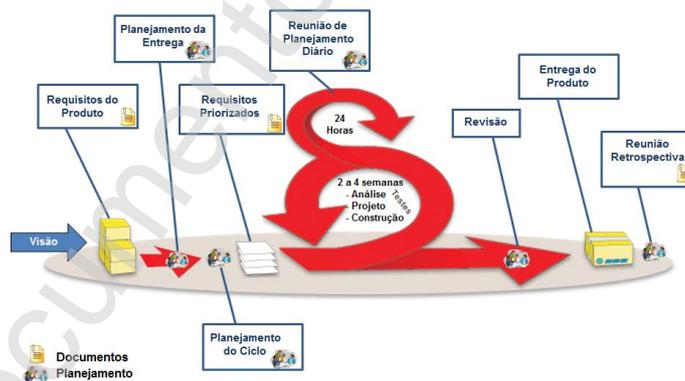
Descrição do Processo

Baseado na análise da demanda é elaborado um Documento de Projeto na Etapa de Projeto Preliminar. Este documento interpreta as necessidades identificadas de forma a produzir uma Proposta de Projeto, que será utilizada e melhor detalhada nas Etapas de Análise, Projeto, Construção, Testes (Planejamento, Automação, Execução) e Documentação, bem como apresenta as premissas para Implantação e Manutenção.

Os roteiros do Processo de Desenvolvimento definem as atividades que devem ser executadas para realizar cada uma das etapas.

As etapas do processo de desenvolvimento da **PROCERGS** podem ser gerenciadas utilizando um Ciclo de Desenvolvimento Orientado ao Planejamento ou através de um Ciclo Ágil.

Ciclo Ágil



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862

Verificado em 11/09/2023 09:04:59

Página 20 de 26





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO III

O Ciclo Ágil tem as seguintes características:

- Foco no valor do negócio;
- Planejamento contínuo e adaptativo;
- Cliente faz parte da equipe e prioridades são definidas pela equipe;
- Pequenas entregas com prazos rígidos.

Desenvolvimento ágil de software aplica métodos baseados no modelo de desenvolvimento de software iterativo e incremental, onde as necessidades e soluções evoluem através da colaboração entre equipes multifuncionais auto organizadas. Estes métodos promovem o planejamento adaptativo, o desenvolvimento evolutivo, e a entrega em uma abordagem iterativa com tempo de duração fixo, e incentivam a resposta rápida e flexível para mudanças.

A origem dos métodos ágeis está ligada à instabilidade do ambiente tecnológico e o fato de o cliente não conseguir definir as suas necessidades de maneira exaustiva no início do projeto. O termo ágil faz assim referência à capacidade de adaptação às mudanças de contexto e as modificações de especificações que intervêm durante o processo de desenvolvimento.

Utilizando os métodos ágeis, o cliente é participante ativo do seu projeto e com entregas rápidas de Software com valor de negócio, aprende e descobre novas necessidades que são replanejadas e priorizadas a cada ciclo curto de entrega.

Etapas do ciclo de Desenvolvimento de Sistemas

Projeto Preliminar

Esta etapa busca levantar as necessidades, problemas e requisitos de uma maneira objetiva para construção de uma proposta ao cliente.

Devem ser registrados os principais processos, requisitos funcionais, não funcionais e requisitos de dados. Também deve estar descrita a solução e o planejamento do desenvolvimento.

Nesta etapa é realizada a **Contagem de Pontos de Função do Tipo Estimativa**, a fim de passar ao cliente uma proposta comercial com prazo de desenvolvimento e preço para o desenvolvimento da demanda.

Análise do Sistema

Após a etapa de Projeto Preliminar, uma vez aceita a proposta, a equipe inicia a elaboração da Análise do Sistema. O objetivo desta etapa é transformar os requisitos identificados em um conjunto de requisitos técnicos do sistema desejado, que serão a entrada das Etapas de Planejamento de Testes e Projeto.

Engloba o refinamento dos casos de uso, elaboração das regras de negócio, modelagem lógica, prototipação, entre outras atividades.

Projeto

O objetivo desta etapa é fornecer um projeto para o software que implemente e possa ser verificado, com base em seus requisitos de software.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO III

Nesta etapa é gerado o Modelo E-R Físico a partir do Modelo Lógico elaborado na Etapa de Análise. Além dos scripts necessários para a criação ou atualização do banco de dados.

Também é realizada a análise de integrações do sistema, a definição dos requisitos de software, hardware e de rede e procedimentos necessários para implantação e operação do sistema.

Construção

Esta etapa tem como objetivo a construção do produto de software. Estão previstas atividades de codificação, de elaboração de componentes de comunicação, cadastros no controle de acesso, integrações, testes unitários e de integração.

Testes

O processo de teste é um conjunto de atividades complexas, de longa duração e essenciais na garantia da qualidade de software.

Este processo deve ocorrer em paralelo com algumas das etapas de desenvolvimento, com o objetivo de prover o gerenciamento, com a adequada visibilidade, da qualidade dos produtos que estão sendo construídos.

Etapa de Apoio à Homologação/Implantação

O objetivo desta etapa é garantir que o produto desenvolvido fique disponível para seus usuários finais. Ao final desta etapa, os objetivos planejados para entrega deverão ter sido alcançados e, se for a última entrega, o projeto será finalizado. Faz parte da implantação a homologação do produto entregue de acordo com as expectativas dos usuários (cliente).

Processo de Manutenção de Sistemas

Este processo tem por finalidade auxiliar no desenvolvimento das atividades de manutenção de sistemas de forma a prover mecanismos que auxiliem na avaliação, planejamento, modificações e documentação.

A manutenção corretiva tem um caráter urgente, ou seja, deve ser imediatamente solucionada, pois pode comprometer a execução do sistema (erros).

As manutenções adaptativas e evolutivas estão associadas às mudanças em requisitos funcionais (inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades) e não funcionais, em aplicações implantadas.

Manutenção Corretiva

Atividade Implementação da Versão Corretiva: manutenções do tipo corretivas visam corrigir defeitos de funcionalidade, o que inclui acertos emergenciais de código. Quando urgentes são tratadas de maneira diferenciada das demais porque devem solucionar o problema rapidamente.

- Para os sistemas desenvolvidos pela **PROCERGS**, a manutenção corretiva será do tipo Garantia, conforme prazos e demais cláusulas do contrato. Desta forma, estas manutenções corretivas estão compreendidas dentro do custo do desenvolvimento do projeto;



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO III

- Quando o sistema estiver fora da Garantia, deverá ser estimado e calculado o tamanho do projeto de manutenção corretiva.

Manutenções Adaptativas e Evolutivas (Melhorias)

Atividade Planejamento da Versão: o objetivo principal desta atividade é planejar as versões conforme a prioridade estabelecida pelo Cliente ou pela **PROCERGS**. Nesta atividade é feita uma verificação detalhada da demanda incluindo a análise do seu impacto e de possíveis soluções para atendê-la.

Esta atividade deve ser realizada para todos os tipos de manutenção, com exceção das corretivas urgentes, que automaticamente possuem prioridade sobre qualquer outro tipo de demanda.

Atividade Implementação: Esta atividade tem como objetivo realizar as alterações previstas nas versões definidas. Possui as mesmas etapas do Processo de Desenvolvimento de Sistemas: Análise, Projeto, Construção, Testes (Planejamento, Automação, Execução), Documentação e Implantação.



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862

Verificado em 11/09/2023 09:04:59



Página 23 de 26



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Prev

ANEXO IV

APF – Análise de Pontos de Função

Análise de Pontos de Função (APF) é uma técnica de medição das funcionalidades fornecidas por um software do ponto de vista de seu usuário. Ponto de função é a unidade de medida desta técnica que tem por objetivo tornar a medição independente da tecnologia utilizada para a construção do software. Ou seja, a APF busca medir o que o software faz, e não como ele foi construído.

Portanto o processo de medição (também chamado contagem de pontos de função) é baseado em uma avaliação padronizada dos requisitos lógicos do usuário. Este procedimento padrão está descrito pelo IFPUG em seu Manual de Práticas de Contagem.

O IFPUG é o órgão internacional sem fins lucrativos responsável pela manutenção da regra de Análise de Pontos de Função.

As principais técnicas de estimativa de projetos de desenvolvimento de software assumem que o tamanho de um software é um vetor importante para a determinação do esforço para sua construção. Logo, saber o seu tamanho é um dos primeiros passos do processo de estimativa de esforço, prazo e custo.

Contagem Tipo Estimativa

A contagem Estimativa da NESMA (associação de métricas da Holanda) é mais simples porque apenas é necessário identificar o número de funções de dados e de transação. Não é necessário entrar nos detalhes de tipos de arquivo referenciado e tipos de dado elementar para cada função de transação.

Atribui complexidade simples para Arquivos Lógicos Internos e Arquivos de Interface Externa e complexidade média para as transações de funções (Entradas Externas, Consultas Externas e saídas Externas), o cálculo do número de PF não ajustados é dado por: $nPF = 7 * nALI + 5 * nAIE + 4 * nEE + 5 * nSE + 4 * nCE$.

Contagem Tipo Detalhada

A contagem detalhada requer um tempo maior para ser realizado e depende de especificações mais detalhadas que não existem no início de um projeto. A contagem detalhada é a contagem usual de pontos de função e é realizada da seguinte forma:

1. determina-se todas as funções de todos os tipos (ALI, AIE, EE, SE, CE);
2. determina-se a complexidade de cada função (Baixa, Média, Alta);
3. calcula-se o total de pontos de função.

* * * * *



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862





Nome do documento: DRC-292-2019N.pdf

Documento assinado por

Jeanine Heller
Fernando Menezes Nunes
Norberto Blanco
Josué de Souza Barbosa
Maurício De Alves Lacerda

Órgão/Grupo/Matrícula

PROCERGS / DRC / 48199
PROCERGS / SEC / 48587
PROCERGS / AJUR / 9217
PROCERGS / DNRC / 61762
PROCERGS / PRES / 64246

Data

14/08/2023 17:53:23
18/08/2023 11:07:46
18/08/2023 14:11:52
18/08/2023 14:34:52
21/08/2023 15:01:02

Documento Assinado Digitalmente



Chave: 20244200004964006445126220230814
CRC: 24.6794.9862

Verificado em 11/09/2023 09:04:59

Página 25 de 26





Nome do arquivo: DRC-292-2019N.pdf

Autenticidade: Documento íntegro

DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICADOR	TIPO ASSINATURA
Jose Guilherme Kliemann	08/09/2023 09:58:08 GMT-03:00	55115594072	Assinatura válida	

Documento Assinado Digitalmente

Conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, o documento eletrônico assinado digitalmente tem comprovação pela cadeia da ICP-Brasil com a assinatura qualificada ou com a assinatura avançada pela cadeia gov.br regulada pela Lei nº 14.063 de 23/09/2020. Para conferir a autenticidade do documento informe CHAVE 20244200004964006445126220230814 e CRC 24.6794.9862, em: <https://secweb.procergs.com.br/praj4/proaconsultapublica>.

