



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE UTILIZAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA PÚBLICA - IPC - SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO
DE OBRA**

DAS PARTES:

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

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 **PROCERGS.**

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo nº 21/2442-0002050-0 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 o fornecimento dos seguintes serviços:

- a) Hospedagem, Monitoração e Backup de Servidores Físicos e Virtuais nas instalações de Data Center da **PROCERGS**, cujas características dos servidores virtuais estão descritas no ANEXO V do presente instrumento;
- b) Locação, manutenção dos equipamentos da **PROCERGS** e a prestação de serviços técnicos em instalação de equipamentos de informática, de comunicação de dados, de *software*, de infraestrutura de redes e de fibra óptica;
- c) Serviço de Infraestrutura de Servidores na Cloud (Nuvem) **PROCERGS**, conforme definições e características descritas no ANEXO VII, e os serviços adicionais e/ou opcionais (complementares) descritos no ANEXO VIII.

1.2 - O objeto deste contrato envolve todos os serviços de informática necessários à sua viabilização, em adequação 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.

1.3 - As quantidades iniciais contratadas poderão sofrer acréscimos ou decréscimos conforme a demanda do **IPE PREV.** Mensalmente a **PROCERGS** fornecerá ao **IPE PREV** relatório com as quantidades reais de equipamentos.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

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

2.1 - Locação com a respectiva manutenção dos equipamentos da **PROCERGS** relacionados no ANEXO II e a prestação de serviços técnicos em instalação de equipamentos de informática, de comunicação de dados, de *software*, de infraestrutura de redes e de fibra óptica – LEQ/IES.

2.1.1 - Locação

2.1.1.1 - Entregar os equipamentos locados em perfeitas condições de operacionalidade.

2.1.1.2 - Instalar os equipamentos locados e testá-los no local da instalação.

2.1.1.3 - Substituir os equipamentos locados, caso não seja possível consertá-los.

2.1.2 - Serviços técnicos de manutenção

2.1.2.1 - Conservar os equipamentos locados, no que diz respeito ao hardware, em perfeitas condições de funcionamento, efetuando os ajustes e reparos necessários, inclusive substituindo peças com problemas.

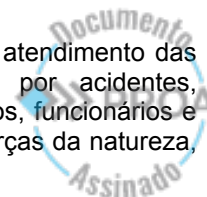
2.1.2.2 - Manter central de atendimento (*Help Desk*) para ativar equipes de manutenção, receber, registrar e acompanhar as ocorrências nos equipamentos locados. A manutenção será realizada em horário comercial, de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados, a partir do contato do **IPE PREV** com a **PROCERGS**, via central de atendimento. O prazo normal para atendimento aos chamados de manutenção será de, no máximo, 15 (quinze) horas úteis a partir do primeiro contato do **IPE PREV**, para as localidades onde a **PROCERGS** tiver base de atendimento. Para as demais localidades, o tempo de deslocamento será adicionado ao tempo normal de atendimento. As localidades onde a **PROCERGS** tem base de atendimento são: Porto Alegre, Alegrete, Caxias do Sul, Pelotas, Passo Fundo, Santa Maria e Santo Ângelo.

2.1.2.3 - Verificar o uso e estado de conservação dos equipamentos locados, fornecendo informações ou fazendo recomendações ao **IPE PREV**, visando assegurar a eficiência de suas condições de operação.

2.1.2.4 - Não estão incluídos nos serviços técnicos de manutenção:

a) serviços elétricos externos aos equipamentos locados, ou manutenção de acessórios não locados da **PROCERGS**;

b) reparos, consertos ou substituições resultantes do não atendimento das condições relacionadas no ANEXO III e também por acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários e prepostos do **IPE PREV**, bem como os causados por forças da natureza,





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

perda, furto e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **PROCERGS**.

2.1.3 - Instalação de equipamento

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.

2.1.4 - Instalação de *software*

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 **IPE PREV** conforme ANEXO IV.

2.1.4.1 - Os *softwares*, bem como os demais materiais e equipamentos necessários para a instalação, serão fornecidos pelo **IPE PREV**.

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

2.1.5 - Infraestrutura para rede interna

Este serviço compreende a implantação de infraestrutura de rede lógica, elétrica, telefônica (voz e dados) e multimídia (áudio e vídeo) dentro das dependências do **IPE PREV**, com o fornecimento, pela **PROCERGS**, do material necessário à execução do serviço.

2.1.6 - Infraestrutura para fibra óptica

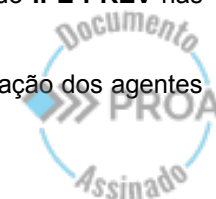
Este serviço compreende na implementação de cabos de fibra óptica nos locais definidos pelo **IPE PREV**, com o fornecimento, pela **PROCERGS**, do material necessário à execução do serviço, bem como o projeto para Instalação da fibra óptica (aérea, subterrânea e interna) e a certificação da mesma.

2.2 - Hospedagem de Servidores Físicos e Virtuais - HSP

2.2.1 - Implantação

2.2.1.1 - Serviço de Hospedagem de Servidores Físicos

- a) Analisar a demanda para verificar a viabilidade de instalação dos servidores físicos do **IPE PREV**;
- b) Constatada a viabilidade, instalar os servidores físicos do **IPE PREV** nas dependências do *Data Center* **PROCERGS**;
- c) Instalar ou orientar ao **IPE PREV** na instalação e atualização dos agentes de monitoria e *backup*;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

2.2.1.2- Serviço de Hospedagem de Servidores Virtuais

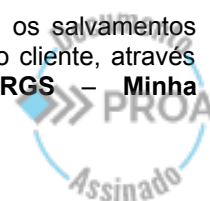
- a) Analisar a demanda para verificar a viabilidade da virtualização, considerando o sistema operacional, cargas de CPU, memória, rede, disco e as aplicações usadas pelo **IPE PREV**, que devem ser compatíveis com o ambiente de virtualização oferecido pela **PROCERGS**;
- b) Enquadrar a capacidade da máquina virtual em relação ao solicitado pelo **IPE PREV** e em conformidade com os itens previstos da Tabela de Preços do produto HSP. Os servidores virtuais para uso do **IPE PREV** serão hospedados no ambiente que melhor atender à demanda, por definição da **PROCERGS**;
- c) Provisionar o servidor virtual no ambiente de virtualização da **PROCERGS**;
- d) Disponibilizar o serviço de monitoria e *backup* nos servidores hospedados.

2.2.2 - Serviço de Monitoração de Servidores

- 2.2.2.1- Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados, pelos servidores físicos ou virtuais no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para o **IPE PREV**, quando solicitado.
- 2.2.2.2- Monitorar a execução das rotinas automáticas de salvamento (*backup*) periódico.
- 2.2.2.3- Monitorar e divulgar a disponibilidade dos servidores no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**.
- 2.2.2.4- Monitorar o uso de CPU, memória e armazenamento e acionar o **IPE PREV** no caso em que a utilização dos recursos exceda os limites que possam prejudicar o funcionamento dos servidores.

2.2.3 - Serviço de *backup*

- 2.2.3.1- Efetuar *backup* (cópia de segurança) dos servidores hospedados de acordo com a periodicidade detalhada pelo **IPE PREV** e reter o conteúdo salvo, pelos seguintes períodos:
 - a.1) 15 (quinze) dias para salvamento diário;
 - a.2) 1 (um) mês para salvamento semanal;
 - a.3) 1 (um) ano para salvamento mensal.
- 2.2.3.2- Apurar 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**.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

2.3 - Servidores na Cloud - HSC

2.3.1 - Implantação

2.3.1.1 - Serviço de Infraestrutura de Servidores na Cloud

2.3.1.1.1- Disponibilizar o ambiente de infraestrutura física e conectividade para que o **IPE PREV** provisione e opere seus servidores virtual de acordo com as características por ele definidas e de acordo com o suportado pela infraestrutura da **PROCERGS**.

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

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

2.3.1.1.4- Disponibilizar os serviços adicionais solicitados, conforme detalhamento no ANEXO VIII.

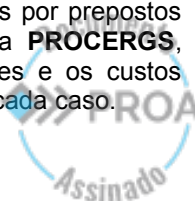
CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PREÇOS

3.1 - Os preços dos serviços HSP, IES, LEQ, HSC, base **janeiro/2023**, são os constantes na Tabela de Preços - ANEXO I, perfazendo o preço de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)** por mês e **R\$ 84.000,00 (oitenta e quatro 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 **IPE PREV**.

3.2 - Os preços dos demais serviços a serem contratados serão definidos à época da sua utilização, mediante termo aditivo ao presente contrato.

3.3 - No valor do presente contrato 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.

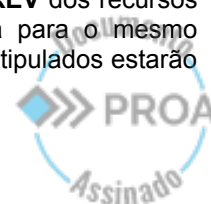
3.4 - Os encargos financeiros decorrentes dos custos de manutenção ou de reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários e prepostos do **IPE PREV**, bem como os causados por forças da natureza, perda, furto e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **PROCERGS**, serão repassados, ao **IPE PREV**, 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 3.5 - Os preços para os serviços referentes a EQUIPAMENTOS, SOFTWARES, VISITAS TÉCNICAS e SERVIÇO NÃO EXECUTADO, detalhados no ANEXO IV, com base em **janeiro/2023**, são os constantes na Tabela de Preços – ANEXO I, entendidos como preços justos e suficientes para a execução destes serviços. Cada serviço do ANEXO IV relaciona-se a um dos grupos constante na Tabela de Preços conforme o seguinte:
- Grupo I:** Instalação de equipamento, Transferência de equipamento e Substituição de equipamento.
- Grupo II:** Softwares e Visita de Avaliação Técnica.
- Grupo III:** Mudança de leiaute de equipamento, Desinstalação de equipamento e Serviço não Executado.
- 3.6 - 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 **IPE PREV**. A execução destes serviços somente será realizada após a aprovação formal, pelo **IPE PREV**, dos valores orçados.
- 3.7 - Especificamente com relação ao HSP:
- 3.7.1 - O item de faturamento – Servidor Físico Instalado – representa a quantidade total de servidores físicos do **IPE PREV**, instalados e operando na modalidade HSP no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.7.2 - 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.
- 3.7.3 - 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.
- 3.7.4 - Os itens de faturamento – TB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no *storage* associadas aos servidores virtuais do **IPE PREV** na modalidade HSP, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.7.5 - O item de faturamento – GB Salvos - representa a quantidade total de GB (Giga Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente HSP do **IPE PREV**, sejam servidores físicos ou virtuais, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.7.6 - Todo e qualquer serviço solicitado pelo **IPE PREV**, que não expressamente previsto neste contrato, será cobrado à parte pela **PROCERGS**, com preço a ser combinado previamente.
- 3.7.7 - No caso dos servidores virtuais, a não utilização plena pelo **IPE PREV** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para o mesmo nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **IPE PREV**.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

3.8 - Especificamente com relação ao HSC:

- 3.8.1 - Os itens de faturamento – VCPU WINDOWS – é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contêm o Sistema Operacional Windows Server 2019 Standard provisionados pelo **IPE PREV**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.8.2 - Os itens de faturamento – VCPU LINUX – é representado pela quantidade total de vCPU dos servidores virtuais que contêm o Sistema Operacional Linux provisionados pelo **IPE PREV**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.8.3 - Os itens de faturamento – GB de Memória – representam a quantidade memória RAM dos servidores virtuais provisionados pelo **IPE PREV**, tendo como unidade de Gigabyte e múltiplos dele, contratados e operando no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.8.4 - Os itens de faturamento – TB de Storage – representam o somatório de todas as áreas alocadas no storage em Terabyte, associadas aos servidores virtuais do **IPE PREV**, apuradas no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.8.5 - O item de faturamento – TB Salvos - representa a quantidade total de TB (Tera Bytes) efetivamente salvos considerando todo o ambiente de servidores Cloud do **IPE PREV**, apurada no período da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.8.6 - No **ANEXO III** encontram-se alguns detalhamentos complementares para o caso de cobrança de serviços adicionais, caso sejam contratados.
- 3.8.7 - A não utilização plena pelo **IPE PREV** dos recursos contratados (área em disco, CPU, memória e rede) não gerará para a mesma nenhum crédito nem desconto, pois os recursos de infraestrutura estipulados estarão mensalmente disponibilizados para o **IPE PREV**.

CLÁUSULA QUARTA: DO RECURSO FINANCEIRO

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

Unidade Orçamentária: 40.01
Atividade: 4741
Recurso: 8500
Natureza da despesa: 3.3.90.40.4013
Empenho nº: 23002359221 - Data: 17/05/2023

CLÁUSULA QUINTA: DO PRAZO CONTRATUAL

- 5.1 - Os serviços terão início a contar do recebimento da autorização de serviço e serão executados de acordo com as cláusulas deste instrumento.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 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 é de **48 (quarenta e oito) meses**, contado a partir da data definida na ordem de início dos serviços.
- 5.4 - A **PROCERGS** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 5.5 - O início efetivo da prestação do serviço, ou seja, o instante a partir do qual será ativado o serviço HSP e HSC para faturamento, ocorre a partir do momento em que o primeiro servidor do **IPE PREV**, estiver disponível para uso pelo **IPE PREV**.
- 5.6 - A data de entrega dos equipamentos será fixada de comum acordo, condicionada à disponibilidade da **PROCERGS**, inclusive quanto ao tipo/modelo dos equipamentos, de acordo com a programação de aquisição.
- 5.7 - A ausência de contestação, por parte do **IPE PREV**, em até 5 (cinco) dias após a efetiva entrega dos equipamentos, pressupõe aceitação plena.

CLÁUSULA SEXTA: DAS GARANTIAS

- 6.1 - A **PROCERGS** garante a disponibilidade mensal dos servidores e dos sistemas, objetos deste contrato conforme ANS - Acordo de Nível de Serviço descritos nos ANEXOS VI e IX.
- 6.2 - 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.
- 6.3 - A **PROCERGS** garante o acesso à INTERNET, quando solicitado pelo **IPE PREV**, aos servidores, objetos deste contrato, sem que seus endereços IP reais sejam propagados externamente, através da utilização dos firewalls da **PROCERGS**.
- 6.4 - A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço de RedeRS 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 da **PROCERGS**, que serão previamente comunicadas.
- 6.5 - 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 **IPE PREV**, 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**.
- 6.6 - A **PROCERGS** garante ao **IPE PREV** o uso e gozo pacífico dos equipamentos locados, resguardando-os de embaraços e turbações de terceiros.
- 6.7 - A **PROCERGS** garante o funcionamento dos seus equipamentos, responsabilizando-se pelos serviços técnicos de manutenção dos mesmos.



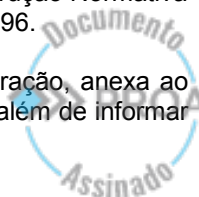


**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 6.8 - A **PROCERGS** garante que os equipamentos locados por este contrato estão cobertos por seguro contra incêndio.
- 6.9 - 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 **IPE PREV**, reparando, sem ônus, todos os problemas que surgirem nas instalações feitas, desde que estas não tenham sido modificadas por pessoas não autorizadas pela **PROCERGS**.
- 6.10- 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, revela-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO PAGAMENTO

- 7.1 - O pagamento será efetuado mensalmente, após a prestação dos serviços e em até 20 (vinte) dias da apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança pela **PROCERGS**, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.
- 7.2 - O pagamento deverá ser efetuado mediante a apresentação do Documento Fiscal de Cobrança da **PROCERGS**, considerando os valores discriminados no ANEXO I – Tabela de Preços.
- 7.3 - 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 **PROCERGS**, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.
- 7.4 - A protocolização do Documento Fiscal de Cobrança somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da **PROCERGS**.
- 7.5 - O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.
- 7.5.1 - A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a **PROCERGS** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato e nos termos previstos no SLA dos serviços HSP e HSC – ANEXOS VI e IX.
- 7.6 - 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.
- 7.7 - Os pagamentos a serem efetuados em favor da **PROCERGS**, 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.
- 7.8 - Caso a **PROCERGS** 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 7.9 - O **IPE PREV** poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da **PROCERGS** a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.
- 7.10- 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 calendário.
- 7.11- Os encargos financeiros da locação incidem a partir da data da entrega dos equipamentos instalados ou não, caso a instalação não seja feita por decisão do **IPE PREV** ou por falta de requisitos mínimos indispensáveis no local indicado pelo **IPE PREV**.
- 7.12- Os valores dos serviços extras de manutenção dos equipamentos serão cobrados, quando ocorrerem, na fatura do mês subsequente à execução. Os serviços e despesas extras são aqueles que não estão incluídos na CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO, bem como transporte, seguro de viagem, mão de obra técnica, despesas de viagem e materiais.

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.





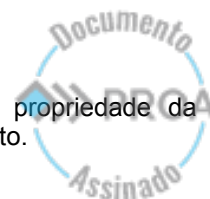
**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

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 PROCERGS

- 11.1- Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento.
- 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 **IPE PREV** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
- 11.3- 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.
- 11.4- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o **IPE PREV** autorizado a descontar dos pagamentos devidos à **PROCERGS**, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.
- 11.5- Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao **IPE PREV**.
- 11.6- 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.
- 11.7- 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.).
- 11.8- Comunicar ao **IPE PREV** qualquer anormalidade constatada referente a execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.9- 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.
- 11.10- Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com o **IPE PREV**, durante o horário estabelecido para a prestação do serviço, e responder pela correta execução do mesmo.
- 11.11- Manter e processar os dados fornecidos pelo **IPE PREV**, dentro dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo.
- 11.12- Segurar os equipamentos da **PROCERGS** contra risco de incêndio.
- 11.13- Assegurar a manutenção técnica dos equipamentos e softwares de propriedade da **PROCERGS** que fazem parte da prestação do serviço objeto deste contrato.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 11.14- Fornecer todo o ferramental necessário à execução das instalações.
- 11.15- Fornecer informações para, no máximo, 4 (quatro) profissionais do **IPE PREV**, sobre a utilização dos equipamentos. Treinamento ou assessoria técnica adicionais poderão ser prestados, com custos e condições ajustados em cada caso, mediante contratação específica.
- 11.16- 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.
- 11.17- Respeitar a privacidade e a confidencialidade das mensagens e documentos dos usuários do **IPE PREV**, comprometendo-se a não editá-las, acessá-las ou divulgá-las, exceto em cumprimento de ordem judicial, ou por solicitação do **IPE PREV** ou para identificar e resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.
- 11.18- Informar, ao **IPE PREV**, as ocorrências com seu(s) servidor(es).
- 11.19- Manter sigilo sobre as informações confiadas à **PROCERGS** pelo **IPE PREV**. A **PROCERGS** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários prepostos ou pessoas autorizadas pelo **IPE PREV** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros (*hackers*) fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.
- 11.20- Garantir o nível de segurança definido pelo **IPE PREV** na execução do objeto do contrato.
- 11.21- Manter, no caso dos servidores virtuais para uso do **IPE PREV** um servidor de contingência, com a mesma configuração do servidor original, em locais físicos diferentes.
- 11.22 -Apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estarem cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente contrato, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais.
- 11.23 -Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado efetuando o registro através dos canais de suporte disponibilizados.
- 11.24 -Acionar o **IPE PREV**, através dos canais de comunicação existentes, para que seja dado tratamento aos alertas de monitoria referentes a falhas, desempenho e capacidade dos servidores hospedados.
- 11.25 -Quando solicitado pelo **IPE PREV**, 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 **IPE PREV**, conforme Tabela de Preços do serviço.
- 11.26 -Monitorar os servidores e efetuar intervenções, quando necessário, nos agentes de *backup* e monitoria de sua responsabilidade.
- 11.27 -Gerenciar a infraestrutura de hospedagem dos servidores.



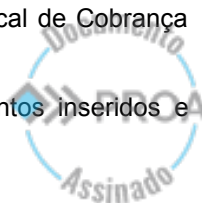


**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 11.28 -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 **IPE PREV**.
- 11.29 -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 **IPE PREV**. No caso de instalações em distribuições e versões não homologadas, não haverá garantia de suporte, *backup* e monitoria por parte da **PROCERGS**.
- 11.30 -Informar e negociar junto ao **IPE PREV** 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 **IPE PREV**.
- 11.31 -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.
- 11.32 -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.
- 11.33 -Cadastrar e fornecer a senha de administração dos servidores para os responsáveis indicados pelo **IPE PREV**, através de e-mails. Apenas os endereços eletrônicos de e-mails informados pelo **IPE PREV** receberão esta informação.
- 11.34- 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DO IPE PREV

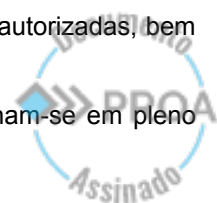
- 12.1 - Pagar à **PROCERGS** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.2 - Dar, à **PROCERGS**, as condições necessárias à execução regular do contrato.
- 12.3 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **PROCERGS**, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 12.4 - Notificar a **PROCERGS** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.5 - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da **PROCERGS**, nos termos da legislação vigente.
- 12.6 - Assumir a responsabilidade pelo conteúdo das informações e documentos inseridos e mantidos nos aplicativos pelos seus administradores e usuários.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

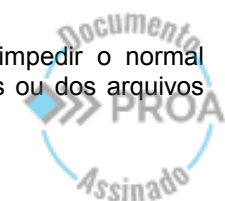
- 12.7 - Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde os dispositivos (Fixos ou Móveis) do **IPE PREV** até a **PROCERGS**.
- 12.8- Manter uma equipe responsável pela operação dos sistemas utilizados, bem como equipamentos, *software* e instalações necessárias visando acompanhar as demandas para adequações, atualizações e melhorias dos objetos deste contrato.
- 12.9- Fornecer local adequado para a instalação dos equipamentos, atendendo a todos os requisitos necessários, conforme especificações fornecidas pela **PROCERGS**.
- 12.10- Fornecer local adequado, conforme orientação da **PROCERGS**, para a instalação do roteador para a porta de contingência automática.
- 12.11- Operar os equipamentos exclusivamente com pessoal treinado, evitando que pessoas não habilitadas os operem.
- 12.12- Comunicar, à **PROCERGS**, via central de atendimento (*Help Desk*), os incidentes que ocorrerem nos serviços contratados ou algum equipamento locado apresentar defeito.
- 12.13- Não remover os equipamentos da **PROCERGS** sem prévia autorização desta.
- 12.14- Liberar os equipamentos da **PROCERGS** para manutenção preventiva, nos termos do cronograma a ser estabelecido, permitindo, ao preposto da **PROCERGS**, o acesso aos equipamentos.
- 12.15- Seguir fielmente as indicações constantes do ANEXO III - Condições Indispensáveis à Instalação dos Equipamentos, não aceitando alterações verbais do seu conteúdo.
- 12.16- Assumir inteira responsabilidade pela guarda e zelo dos equipamentos da **PROCERGS**.
- 12.17- Fornecer à **PROCERGS** todas as informações pertinentes à instalação a ser executada.
- 12.18- Comunicar formalmente à **PROCERGS**, através de aditivos contratuais ou correspondências, sempre que houver alterações e informações que possam modificar itens do contrato originalmente avençado.
- 12.19- Fornecer a planta baixa da área onde serão realizadas as instalações, bem como a indicação, nesta, da localização dos equipamentos que serão instalados.
- 12.20- Informar à **PROCERGS** as restrições legais, nos casos de instalações em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico.
- 12.21- Contratar os canais de comunicação para acesso à **PROCERGS**, caso o acesso não seja exclusivamente via Internet.
- 12.22- Evitar o manuseio e o acesso aos serviços contratados por pessoas não autorizadas, bem como a divulgação das senhas.
- 12.23- Garantir que os agentes de monitoria, backup e contabilização mantenham-se em pleno funcionamento.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 12.24- Fornecer as definições que permitam, à **PROCERGS**, implementar a distribuição de banda de acesso à Internet entre as redes locais do **IPE PREV**.
- 12.25- Solicitar, quando necessário, e arcar com todos os custos relativos ao registro e manutenção de Domínio Virtual e/ou Certificado Digital junto à entidade legalmente competente para tanto.
- 12.26- Responsabilizar-se pelo conteúdo disponibilizado em suas páginas eletrônicas, bem como pelos efeitos por elas produzidos.
- 12.27- Submeter o projeto promocional da página eletrônica à aprovação prévia da **PROCERGS**.
- 12.28- Comunicar à **PROCERGS** no caso de veiculação de publicidade nas páginas eletrônicas, para acerto entre as partes.
- 12.29- Responsabilizar-se pelas despesas e ações civis e/ou criminais que possam vir a decorrer da propagação ou manutenção de conteúdos, através dos serviços e servidores objetos deste contrato, que:
- a) violem a lei, a moral, os bons costumes, a propriedade intelectual, os direitos à honra, à vida privada, à imagem, à intimidade pessoal ou familiar;
 - b) estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes;
 - c) incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crença, idade ou qualquer outra condição;
 - d) coloquem à disposição ou possibilitem o acesso as mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos ou degradantes;
 - e) induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;
 - f) induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;
 - g) sejam falsos, ambíguos, inexatos, exagerados ou extemporâneos, de forma que possam induzir a erro sobre seu objeto ou sobre as intenções ou propósitos do comunicador;
 - h) violem o sigilo das comunicações;
 - i) constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;
 - j) veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia;
 - k) incorporem vírus ou outros elementos que possam danificar ou impedir o normal funcionamento da rede, do sistema, dos equipamentos de terceiros ou dos arquivos armazenados nestes equipamentos.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

12.30- Exclusivamente em relação ao HSP Físico:

- a) entregar o equipamento a ser instalado juntamente com a nota fiscal de aquisição no setor de patrimônio da **PROCERGS**;
- b) providenciar a manutenção preventiva e corretiva nos servidores;
- c) fornecer, à **PROCERGS**, a relação de profissionais do **IPE PREV** que poderão ter acesso à sala onde estão localizados os servidores.

12.31- Verificar periodicamente, para cada servidor virtual, a capacidade de armazenamento utilizada e providenciar para que nunca ultrapasse a capacidade máxima.

12.32- Responsabilizar-se pelas atualizações (corretivas e evolutivas) do ambiente operacional e das aplicações executadas principalmente *software* de proteção antivírus nos servidores objetos deste contrato.

12.33- Solicitar à **PROCERGS**, via Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS** – **Minha PROCERGS**, suporte técnico nos serviços contratados.

12.34- Definir conteúdo e periodicidade dos dados a serem salvos pelas rotinas de *backup*.

12.35- Definir as regras de permissão de acesso físico e lógico aos servidores.

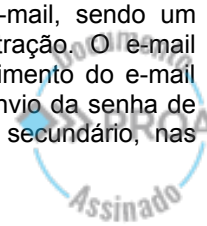
12.36- Responsabilizar-se pelas licenças dos *softwares* que não tenham sido fornecidos pela **PROCERGS**, ficando o **IPE PREV** como o único responsável por estas licenças e *softwares*.

12.37- Manter as versões de todos os *softwares* utilizados pelo **IPE PREV** 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 **IPE PREV** obrigada a atualizar a versão para uma que tenha suporte do fabricante.

12.38- 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**.

12.39- 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.

12.40- 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 12.41- É de exclusiva responsabilidade do receptor da senha manter o sigilo da mesma conforme definição da política de privacidade do **IPE PREV**.
- 12.42- Contratar, junto à **PROCERGS**, a(s) porta(s) de acesso e *backbone*(s) que possibilitarão ao **IPE PREV** ter acesso remoto aos seus servidores, caso este acesso não seja feito exclusivamente via Internet.
- 12.43- Definir as regras de permissão de acesso (segurança), da sua rede, aos servidores e/ou Bancos de Dados instalados na **PROCERGS**.
- 12.44- Assegurar que as especificações contidas neste contrato atenderão à sua demanda, uma vez que apenas o **IPE PREV** tem pleno conhecimento da destinação que será dada aos Bancos de Dados e/ou 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 **IPE PREV** da obrigação, ora prevista.
- 12.45- Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a **PROCERGS** sobre a execução dos objetos deste contrato.
- 12.46- Verificar a viabilidade de execução de suas aplicações no ambiente da **PROCERGS**, através de consulta prévia à mesma, no caso de servidores virtuais.
- 12.47- 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.
- 12.48- Garantir que as versões de todos os *softwares* utilizados pelo **IPE PREV** estejam em conformidade com a infraestrutura da **PROCERGS** referente aos *softwares* de virtualização, *backup*, monitoria e principalmente ao sistema operacional.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DA PROTEÇÃO DE DADOS

- 13.1 - Considerando a natureza dos sistemas ora contratados, ambas as partes reconhecem que na execução do Contrato serão realizadas operações de tratamento de dados pessoais, sendo necessário assegurar que o tratamento destes dados esteja alinhado com as exigências legais e com as melhores práticas de proteção de dados.
- 13.2 - O presente Contrato está inteiramente submetido à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) obrigando-se, **IPE PREV** e **PROCERGS** a observar todos os seus termos e condições, e devendo, em especial:
- a) tratar e usar os dados pessoais a que tem acesso em razão do cumprimento desse Contrato nos termos legalmente permitidos;
- b) tratar os dados pessoais de modo compatível com as finalidades para as quais tenham sido coletados;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- c) envidar seus melhores esforços para adoção de medidas necessárias para garantir a segurança (incluindo a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade e a irrefutabilidade) dos dados pessoais, protegendo os mesmos contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito;
- d) caso ocorra um incidente envolvendo dados pessoais, a **PROCERGS** (agente operador) notificará o **IPE PREV** (agente Controlador) no prazo máximo de 48h (quarenta e oito horas) após ter ciência do mesmo, descrevendo, pelo menos: a natureza dos dados pessoais afetados; as informações sobre os titulares envolvidos; as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, observados os segredos inerentes; os riscos relacionados ao incidente; os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e as medidas que foram ou serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;
- e) obter a anuência prévia e formal do **IPE PREV**, para fins de qualquer compartilhamento de dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis) objeto deste Contrato com terceiro, bem como garantir a submissão do terceiro às mesmas obrigações da **PROCERGS** no que se refere à confidencialidade e ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais, salvo ordem judicial;
- f) o **IPE PREV** não exigirá da **PROCERGS** o compartilhamento de dados pessoais com terceiros, de formas não amparadas pela LGPD.

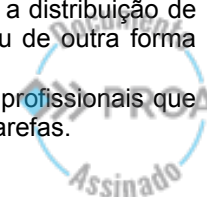
13.3 - Para o fiel cumprimento deste Contrato, **IPE PREV** e **PROCERGS** expressamente declaram, para todos os efeitos legais, que:

- a) trabalham no constante mapeamento e revisão das suas atividades de tratamento de dados pessoais, objetivando não ter nenhum dado tratado sem o devido enquadramento em pelo menos uma das hipóteses legais previstas nos artigos 7º e 11º da LGPD, ou em desrespeito aos princípios norteadores do artigo 6º da LGPD;
- b) tem em seu quadro funcional um profissional intitulado Encarregado de Dados Pessoais, apto a atuar como canal de comunicação entre os titulares de dados, os agentes Controladores e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

13.4 - **IPE PREV** e **PROCERGS** deverão abster-se de tratar quaisquer dados pessoais sensíveis de forma não compatível com a LGPD e/ou outras leis aplicáveis, notadamente dados que revelem origem étnica ou racial, opiniões políticas, convicção religiosa, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dados referentes à saúde ou vida sexual, dados genéticos ou biométricos.

13.5 - **IPE PREV** e **PROCERGS** comprometem-se, em relação aos dados pessoais coletados, a:

- (i) não utilizá-los para propósitos outros que não o exercício das atividades previstas neste contrato;
- (ii) não revelá-los a terceiros, quer direta ou indiretamente, seja mediante a distribuição de cópias, resumos, ou compilações, ou outros meios que contenham ou de outra forma reflitam os referidos dados pessoais;
- (iii) restringir o seu acesso, divulgando-os apenas àqueles funcionários e profissionais que necessitem conhecê-los e na medida necessária à execução de suas tarefas.



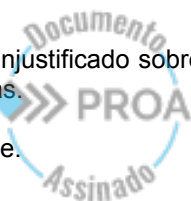


**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 13.6 - A **PROCERGS** assegura que os respectivos empregados e os prestadores de serviços externos por si contratados, que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto do vigente Contrato, cumprem as disposições legais aplicáveis em matérias de proteção de dados pessoais, não cedendo nem divulgando tais dados a terceiros, nem deles fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelo **IPE PREV**.
- 13.7 - A obrigação da **PROCERGS** de manter os dados pessoais tratados no âmbito do vigente Contrato em sigilo e confidencialidade permanecerá em pleno vigor por tempo indeterminado, mesmo após a expiração, rescisão, resilição ou qualquer forma de término da relação contratual.
- 13.8 - O **IPE PREV** assume inteira e exclusiva responsabilidade pelo uso de ferramentas de outros agentes operadores, os quais tenha contratado, e que precisem ser embarcadas aos sistemas desenvolvidos pela **PROCERGS**, a exemplo (mas não se restringindo) aos *chatbots* de terceiros.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

- 14.1 - Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, o **IPE PREV** poderá aplicar advertências e sanções de natureza moratória e punitiva à **PROCERGS**, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 14.2 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a **PROCERGS**:
- 14.2.1-Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
- 14.2.2-Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 14.3 - A falha na execução do contrato estará configurada quando a **PROCERGS** descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 14.8.
- 14.4 - A **PROCERGS** ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil, às seguintes sanções:
- 14.4.1-Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja incorrido, a critério do **IPE PREV**, mediante justificativa.
- 14.4.2- Multa:
- 14.4.2.1- Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal 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;
- 14.4.2.2- 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.
- 14.5 - As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 14.6 - 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.
- 14.7 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **PROCERGS**.
- 14.7.1 - Se o valor a ser pago à **PROCERGS** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a importância total será recolhida pela **PROCERGS** no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 14.8 - 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.
- 14.9 - A aplicação de sanções não exime a **PROCERGS** da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.
- 14.10- 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.
- 14.11- 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 QUINTA: DA RESCISÃO

- 15.1 - O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei.
- 15.2 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **PROCERGS** o direito à prévia e ampla defesa.
- 15.3 - A **PROCERGS** reconhece os direitos da **IPE PREV** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 15.4 - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
a) levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
c) indenizações e multas.
- 15.5- As partes ajustam entre si, que com a assinatura do presente instrumento o contrato DRC-184/2017 fica resiliado de pleno direito, haja vista a supressão de serviços SRE, EML e ADS ocorrida anteriormente.
- 15.6- As partes ajustam entre si, que com a assinatura do presente instrumento o contrato DRC-131/2018 terá o serviço HSP suprimido do referido contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS VEDAÇÕES

É vedado à **PROCERGS**:





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DAS ALTERAÇÕES

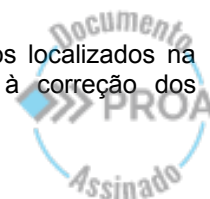
- 17.1 - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 17.2 - A **PROCERGS** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 17.3 - As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

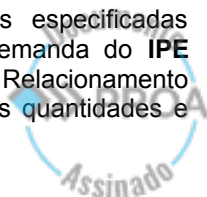
- 19.1 - A **PROCERGS** ficará exonerada das obrigações deste contrato sempre que seja impedida de atendê-las pela ocorrência de fatos caracterizados como caso fortuito ou força maior.
- 19.2 - No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados do contratado ou de seus subcontratados, cabe a ele resolver imediatamente a pendência.
- 19.3 - 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.
- 19.4 - Todas as comunicações relativas ao presente contrato deverão ser formuladas por escrito, exceto os chamados para a Central de Atendimento (*help desk*), que poderão ser feitos por telefone.
- 19.5 - Este contrato não transfere quaisquer direitos, sendo que, ao término deste, não caberá à **IPE PREV** qualquer reclamação quanto a propriedade dos *softwares* e/ou aplicativos 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).
- 19.6 - Este contrato não dá ao **IPE PREV** nenhum direito de distribuição, venda, aluguel, empréstimo ou sublicenciamento de uso dos referidos aplicativos e *softwares*, objetos deste contrato.
- 19.7 - No caso de incorreções no processamento, ou falhas nos equipamentos localizados na **PROCERGS**, a responsabilidade desta fica expressamente limitada à correção dos serviços atingidos pelas incorreções.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 19.8 - Nenhuma responsabilidade caberá à **PROCERGS**, pelos defeitos de funcionamento dos canais de comunicação utilizados pelo **IPE PREV**, para ter acesso aos serviços, objeto deste contrato.
- 19.9 - Sendo o controle de qualidade final dos documentos e informações uma responsabilidade do **IPE PREV**, não cabe a **PROCERGS** qualquer responsabilização por prejuízos causados pelo uso ou divulgação de dados incorretos provenientes da utilização de seus aplicativos e *softwares*.
- 19.10 - A **PROCERGS** reserva-se o direito de alterar as características de aplicativos, bem como as formas de acesso aos mesmos a qualquer momento, com o objetivo de garantir a qualidade e/ou a segurança dos serviços prestados.
- 19.11 - O **IPE PREV** é responsável por todos os atos e fatos jurídicos decorrentes do registro do Domínio.
- 19.12 - O **IPE PREV** assume total responsabilidade, eximindo a **PROCERGS**, pelos atos, danos e prejuízos ocasionados por suas ações como usuária dos serviços que são objeto deste contrato.
- 19.13 - A **PROCERGS** não controla os conteúdos transmitidos, difundidos ou colocados à disposição de terceiros pelo **IPE PREV** no uso dos serviços que são objeto deste contrato. No entanto, ao tomar conhecimento de qualquer conduta ou método do **IPE PREV** que contrarie o disposto neste contrato, a **PROCERGS** poderá notificar o **IPE PREV** para que sane, corrija ou regularize a situação. Caso não haja saneamento, correção ou regularização no prazo de 2 (dois) dias, a **PROCERGS** poderá suspender os serviços temporariamente ou mesmo rescindir o contrato.
- 19.14- Fica, desde já, autorizada a subcontratação parcial dos serviços por parte da **PROCERGS**, assumindo esta toda a responsabilidade pelos mesmos.
- 19.14.1 As partes ajustam entre si, para elaboração dos projetos, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços são executados pela **PROCERGS**, 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 - IES.
- 19.15- 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 **IPE PREV**.
- 19.16- Fica assegurado à **PROCERGS** o direito de denunciar a qualquer tempo o presente contrato, independentemente do pagamento de qualquer multa e/ou indenização caso constate que a opção de plano e/ou definição de equipamento formulada pelo **IPE PREV** se mostre subdimensionada para a utilização dada ao servidor, impedindo que a **PROCERGS** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido.
- 19.17- Em relação aos servidores virtuais, as quantidades e configurações especificadas inicialmente poderão sofrer acréscimos ou decréscimos, conforme a demanda do **IPE PREV**. Mensalmente, a **PROCERGS** fornecerá ao **IPE PREV**, Portal de Relacionamento de Clientes da PROCERGS – Minha PROCERGS, informações sobre as quantidades e configurações reais dos servidores hospedados.





21244200020500



23

DRC-51/2021

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

19.18- Fica assegurado à **PROCERGS** o direito de readequar, em conjunto com o **IPE PREV**, caso constate que a opção de plano e/ou definição de equipamento formulada pelo **IPE PREV**, para o serviço HSP, se mostre subdimensionada para a utilização dada ao servidor, impedindo que a **PROCERGS** possa assegurar o padrão de serviços por ela pretendido.

19.19- O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: 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 2023.

Representante do **IPE PREV**

Representante da **PROCERGS**

Representante da **PROCERGS**

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

24

DRC-51/2021

ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

Tabela: LB-HSC-(SERVIÇO)-01/23-12/23-(PROA:20/0489-0002388-4-PG.87)		Vigência:	01/01/2023	-	31/12/2023
Grupo: 01 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
HSC.01.121110	Por VCPU WINDOWS			R\$ 280,75	
HSC.01.121120	Por VCPU LINUX			R\$ 120,56	
Grupo: 02 - MEMÓRIA PARA SERVIDOR VIRTUAL					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
HSC.02.122100	Por GB de Memória			R\$ 8,36	
Grupo: 03 - STORAGE PARA HSC					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
HSC.03.123100	Por TB de Disco			R\$ 1.275,67	
Grupo: 04 - SALVAMENTO SERVIDOR CLOUD					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
HSC.04.124100	Por TB Salvo			R\$ 536,49	

TABELA DE PREÇOS

Tabela: LB-HSP-01/23-12/23 (IPCA)(PR:18.51646;19.6267)		Vigência:	01/01/2023	-	31/12/2023
Grupo: 04 - SERVIDOR FISICO					
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR			
HSP.04.126010	Servidor Físico Instalado	R\$ 1.092,40			
Grupo: 23 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)					
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR			
HSP.23.126020	01 VCPU	R\$ 162,26			
HSP.23.126030	02 VCPU	R\$ 298,04			
HSP.23.126040	04 VCPU	R\$ 543,04			
HSP.23.126052	08 VCPU	R\$ 986,21			
HSP.23.126057	12 VCPU	R\$ 1.479,31			
HSP.23.126061	16 VCPU	R\$ 1.916,87			
Grupo: 24 - MEMORIA PARA SERVIDOR VIRTUAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR			
HSP.24.126050	0512 MB de Memoria	R\$ 7,76			
HSP.24.126060	1024 MB de Memoria	R\$ 14,01			
HSP.24.126070	2048 MB de Memoria	R\$ 28,05			
HSP.24.126080	4096 MB de Memoria	R\$ 51,45			
HSP.24.126090	6144 MB de Memoria	R\$ 73,30			
HSP.24.126100	8192 MB de Memoria	R\$ 93,58			
HSP.24.126110	16384 MB de Memoria	R\$ 174,97			
HSP.24.126122	32768 MB de Memoria	R\$ 356,97			
HSP.24.126131	65536 MB de Memoria	R\$ 713,95			
HSP.24.126140	98304 MB de Memoria	R\$ 1.070,93			





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

HSP.24.126150 131072 MB de Memoria R\$ 1.427,91

Grupo: 26 - STORAGE PARA HSP

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.26.126500	Até 10 TB (por TB/mês)	R\$ 1.320,84
HSP.26.126550	Mais de 10 TB (por TB/mês)	R\$ 1.249,42

Grupo: 40 - SALVAMENTO SERVIDOR FISICO E VIRTUAL

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.40.126180	Por 10 GB salvos por mes	R\$ 5,38

TABELA DE PREÇOS

Tabela: LB-IES-01/2023-12/2023 (R.IPCA)		Vigência: a:	01/01/2023	-	31/12/2023
Grupo: 01 - GRUPO I (IEQ/SEQ/TEQ)					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
IES.01.114500	Por equipamento			R\$ 230,55	
Grupo: 02 - GRUPO II (SSW/VAT)					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
IES.02.114510	Por software / visita técnica			R\$ 156,55	
Grupo: 03 - GRUPO III (DES/LAY/NEX)					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
IES.03.114520	Por equipamento / local			R\$ 120,97	
Grupo: 05 - ORCAMENTO					
ITEM	DESCRIÇÃO			VALOR	
IES.05.120200	Parcela referente a Instalações executadas com orçamento aprovado			R\$ 1,00	

TABELA DE PREÇOS

Tabela: LB-LEQ-01/2023-12/2023 (R.IPCA)		Vigência:	01/01/2023	-	31/12/2023
Grupo: 01 - COMUNICACAO					
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR			
LEQ.01.121190	Roteador de Acesso	R\$ 93,58			
LEQ.01.121240	Switch 12/24/48/52 UTP	R\$ 93,58			





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO II

RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

ITEM	QUANTIDADE
Roteador de Acesso	11
Switch	15





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO III

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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO IV

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;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO IV

Descrição dos Serviços Técnicos

- 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO IV

Descrição dos Serviços Técnicos

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:

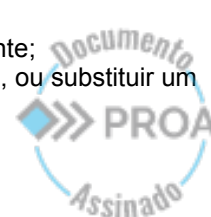
- a) implementar a rede elétrica com aterramento, obedecendo as normas da ABNT, incluindo: circuito elétrico com disjuntor, cabeamento e tomadas exclusivas;
- b) identificar o disjuntor no quadro elétrico.

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;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO IV

Descrição dos Serviços Técnicos

- 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 órgão competentes para viabilizar a instalação dos cabos de Fibra Óptica entre a **PROCERGS** e os locais definidos pelo **IPE PREV**;
 - 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.

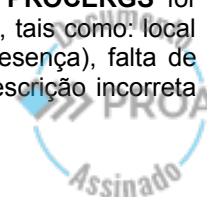
VISITA DE AVALIAÇÃO TÉCNICA

- 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 **IPE PREV** 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.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS

32

DRC-51/2021

ANEXO V

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 (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;
- Banda dedicada: cada servidor virtual possui um *link* dedicado para acesso remoto;
- 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;
- 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 **IPE PREV**, 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- 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 **IPE PREV**;
- É responsabilidade da **PROCERGS**, executar a instalação, reinstalação e configuração do software agente de backup sempre que houver necessidade;
- É responsabilidade do **IPE PREV**, utilizar um servidor com sistema operacional compatível com a solução de backup de acordo com a Matriz de Compatibilidade da Veritas;
- É responsabilidade do **IPE PREV**, 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 **IPE PREV**, permitir a comunicação entre a sua rede de servidores e a rede da infraestrutura de backup **PROCERGS** (10.244.0);
- É responsabilidade do **IPE PREV**, configurar seus servidores de DNS para resolver os nomes dos servidores da infraestrutura de backup **PROCERGS**;
- É responsabilidade do **IPE PREV**, 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

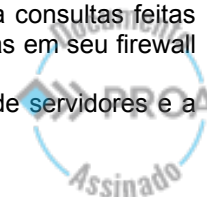
O serviço de monitoria é uma facilidade que o **IPE PREV** possui para avaliar a capacidade e o uso efetivo dos recursos (Rede, CPU, Memória, Discos) disponíveis nos servidores. Esta monitoração só é possível devido a instalação de agentes nos servidores, sendo imperioso que estes agentes estejam sempre 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 **IPE PREV**, 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;
- É responsabilidade do **IPE PREV**, manter as portas de comunicação: 161 e 162 para as consultas feitas via SNMP, e também 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 **IPE PREV**, permitir a comunicação entre a sua rede de servidores e a rede da infraestrutura de monitoria **PROCERGS** (10.127.9.0/24);





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

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





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

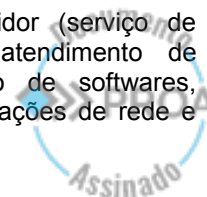
ANEXO VI

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) - HSP

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, refere-se à disponibilidade dos servidores sob o contrato de serviço HSP prestado pela **PROCERGS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de excelência técnica.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo do **IPE PREV** 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 **IPE PREV**, 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 **IPE PREV** com antecedência mínima de 48 horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que o **IPE PREV** 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 **IPE PREV**;
- 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 serviço 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 pelo **IPE PREV** 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

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 da disponibilidade (D) do objeto contratado se dará pela seguinte fórmula:

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

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

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

HI = Horas totais de indisponibilidade.

Cálculo de indisponibilidade

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 **IPE PREV** 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 do serviço HSP, a **PROCERGS** não quantifica, em termos de valores, a relevância das funcionalidades dos servidores e dos serviços por estes disponibilizados para o **IPE PREV**, não sendo, portanto, objeto de aferição no SLA.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

Tabela de desconto pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

índice de disponibilidade por servidor	Percentual de desconto
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%

Os percentuais de redução nas faturas, constantes na tabela acima, incidem sobre os seguintes itens de faturamento:

Grupo 23 – CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU), nos itens de faturamento relativos aos servidores que tiveram indisponibilidade.

Grupo 24 – MEMÓRIA PARA SERVIDOR VIRTUAL, nos itens de faturamento relativos aos servidores que tiveram indisponibilidade.

Nos casos em que o **IPE PREV** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá ao **IPE PREV** comunicar à **PROCERGS** o descumprimento do SLA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da fatura. A partir deste comunicado será gerada demanda interna para averiguação do fato relatado pelo **IPE PREV**, emissão de parecer em relação ao cumprimento do SLA e aplicação do desconto na fatura do próximo mês, se considerado pertinente o fato reclamado.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

ANEXO VII

**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)** é possível 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 e Monitoria Básica Bronze **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 **IPE PREV.**

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 **IPE PREV** tem acesso aos serviços através de um portal web de auto atendimento, 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 **IPE PREV** 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 é mensal;
- O **IPE PREV** 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 **IPE PREV** a definição das características dos recursos dos servidores virtual dentro destes limites estabelecidos.
- Monitorar a utilização da rede e dos recursos contratados, pelos servidores ou virtuais



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

no que tange ao volume de tráfego e capacidade, fornecendo as informações para o **IPE PREV**.

- 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 **IPE PREV** 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 **IPE PREV**.

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.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS

40

DRC-51/2021

ANEXO VIII

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 **IPE PREV** 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 **IPE PREV**, em um diretório ou FTP para que o **IPE PREV** tenha acesso aos dados. O processo de restore destes dados no servidor(es) é de responsabilidade do **IPE PREV**. Este processo de disponibilização dos dados backupeados **será faturado e cobrado em horas técnicas de assessoria e consultoria mediante orçamento**.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

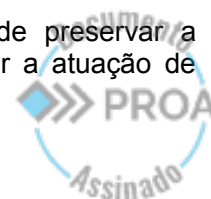
ANEXO IX

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) - 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 de serviço HSC prestado pela **PROCERGS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de excelência técnica.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo da **IPE PREV** 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 pela **IPE PREV**, 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 a **IPE PREV** 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 **IPE PREV** 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 pela **IPE PREV**;
- 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);





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

- h) Suspensão da prestação do serviço 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 **IPE PREV** 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 da disponibilidade (D) do serviço contratado se dará pela seguinte fórmula:

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

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

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

HI = Horas totais de indisponibilidade.

Cálculo de indisponibilidade

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**).





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPERGS**

O não atingimento do índice de disponibilidade proposto pela **PROCERGS** no SLA, apurado a cada mês civil, gerará para a **IPE PREV** 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 do serviço HSC, a **PROCERGS** não quantifica, em termos de valores, a relevância das funcionalidades dos servidores e dos serviços por estes disponibilizados para a **IPE PREV**, não sendo, portanto, objeto de aferição no SLA.

Tabela de desconto pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

Índice de disponibilidade por servidor	Percentual de desconto
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%

Os percentuais de redução nas faturas, constantes na tabela acima, incidem sobre os seguintes itens de faturamento:

Grupo 01 – CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU), nos itens de faturamento relativos aos servidores que tiveram indisponibilidade.

Grupo 02 – MEMÓRIA PARA SERVIDOR VIRTUAL.

Nos casos em que a **IPE PREV** apurar indisponibilidade que não foi detectada pela **PROCERGS** caberá à **IPE PREV** 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 pela **IPE PREV**, 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.

* * * * *





21244200020500

Nome do documento: DRC-51-2021-I.doc

Documento assinado por	Órgão/Grupo/Matrícula	Data
Fernando Menezes Nunes	PROCERGS / SEC / 48587	18/09/2023 09:37:05
Jeanine Heller	PROCERGS / DRC / 48199	18/09/2023 15:41:25
Norberto Blanco	PROCERGS / AJUR / 9217	18/09/2023 15:56:02
Jairo Renato Caminha de Castilhos Franca	PROCERGS / DSTR / 14233	18/09/2023 16:46:25
Josué de Souza Barbosa	PROCERGS / DNRC / 61762	18/09/2023 17:47:58
José Guilherme Kliemann	IPEPREV / IPEDIR.PRE / 1721640	05/12/2023 11:25:19

