



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

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

Das Partes:

CONTRATANTES: INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL, com sede na Av. Borges de Medeiros, nº 1.945, em Porto Alegre - RS, inscrito no CNPJ-MF sob o nº 30.483.455/0001-76, neste ato representado pelo titular abaixo assinado e identificado, doravante denominado **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 o nº 92.829.100/0001-43, neste ato representado pelo titular abaixo assinado e identificado, doravante denominado **CONTRATANTE**.

CONTRATADA: **PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.**, com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04, neste ato representada pelos titulares abaixo assinados e identificados, doravante denominada **CONTRATADA**.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante dos processos administrativos nº 20/2441-0007308-9, 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

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

- a) Controle de Devedores (CDI)
- b) Sistema de Beneficiários (SBI)
- c) Sistemas de Contribuintes (SCI)
- d) Sistema Administração Financeira (SFI)
- e) Sistema de Rendimentos (SRI)



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

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

2.1 - Manutenção Mensal

2.1.1 - Realizar Manutenções Adaptativas e Evolutivas

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

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

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

2.1.2 - Realizar Manutenções Corretivas

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

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

2.2 - Operação Mensal

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



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

Sistema	Horário
CDI	24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados.
SBI	24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados.
SCI	24 (vinte e quatro) horas diárias, inclusive sábados, domingos e feriados.
SFI	Horário Comercial (das 8h às 18h)
SRI	Horário Comercial (das 8h às 18h)

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

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

2.2.1.3 - Monitorar o uso dos sistemas especificados para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional, conforme segue:

2.2.1.3.1 – Atendimento de Incidentes

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

- a) Compete à **CONTRATADA** dispor de sistema de abertura de incidentes.
- b) Os incidentes são classificados quanto à criticidade nos seguintes níveis:

Classe 1 (Criticidade Alta): O problema causa perda ou paralisação total dos serviços e/ou aplicativo. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.

Classe 2 (Criticidade Média): O problema causa uma grave perda da funcionalidade de serviços e/ou aplicativo. Não existe nenhuma alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito.

Classe 3 (Criticidade Baixa): O problema causa perda menor da funcionalidade de serviços e/ou aplicativo. O impacto constitui uma inconveniência que exige uma alternativa para restaurar a funcionalidade.

- c) O prazo para início do atendimento de incidentes:



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 3 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

c1) os incidentes deverão ter o início do atendimento nos seguintes prazos máximos:

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

c2) a **CONTRATADA** deverá atender aos prazos fixados para, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos incidentes abertos. Os 5% (cinco por cento) restantes serão iniciados em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.

c3) para o início do atendimento, considera-se a contagem dos prazos previstos na alínea c1, imediatamente da abertura dos incidentes, ressalvados os casos em que os mesmos forem feitos fora do horário comercial (das 8h às 12h e das 14 às 18h) ou em paradas programadas de manutenção dos sistemas, prazo que começará a correr no início do turno útil subsequente à abertura dos chamados.

d) Para fins de apuração, somente serão considerados os incidentes abertos pelos **CONTRATANTES** no sistema de abertura de incidentes disponibilizado pela **CONTRATADA**.

2.3 - Armazenamento

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

2.3.2 - Salvar e reter as bases de dados referentes aos sistemas. A periodicidade do salvamento e o prazo de retenção, com relação às bases de dados dos **CONTRATANTES**, serão estabelecidos de comum acordo entre estes e a **CONTRATADA**, mediante instrumento formal, a ser celebrado entre as partes.

2.3.3 - Realizar salvamento (backup) diário das bases de dados dos **CONTRATANTES**.

2.4 - Desenvolvimento Extra

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



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

- 2.4.1 - As demandas para novos módulos ou migrações e seus respectivos escopos serão definidos pelos **CONTRATANTES**, de acordo com as suas prioridades, e repassadas formalmente para a **CONTRATADA**.
- 2.4.2- Os responsáveis pelos sistemas nos **CONTRATANTES** deverão ter a disponibilidade necessária para o repasse das informações, levantamentos e mapeamentos importantes para a análise das demandas por parte da **CONTRATADA**.
- 2.4.3 - Os produtos desenvolvidos seguirão a MDP – Metodologia de Desenvolvimento da **CONTRATADA**, descrita no **ANEXO III**, e utilizarão sistema de controle de acesso e segurança SOE Web, além de componentes, frameworks e ferramentas utilizados pela **CONTRATADA**.
- 2.4.4 - Para a análise de cada demanda, a **CONTRATADA** realizará a etapa de Projeto Preliminar, descrito no **ANEXO III**, com o objetivo de conhecer melhor a necessidade e seu escopo, destacando seus principais elementos, tais como, agentes envolvidos, requisitos, principais processos envolvidos, integrações, porte, comportamento e esforço estimado.
- 2.4.5 - Será produto do Projeto Preliminar o dimensionamento de esforço para o desenvolvimento das demais etapas do ciclo de vida do software, através da contagem de Pontos de Função com a utilização da Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Estimativa, descrita no **ANEXO IV**. Neste momento será conhecido e ajustado o prazo de execução da demanda, observando a estimativa média de entrega de 40 (quarenta) pontos de função/mês. Importante salientar que o volume de entregas dimensionado acima somente será possível com o envolvimento dos responsáveis pelos sistemas nos **CONTRATANTES**, que devem estar disponíveis para reuniões, definições, resoluções de dúvidas, homologações, etc. dentro dos prazos estipulados pela **CONTRATADA**.
- 2.4.6 - O processo de dimensionamento por Pontos de Função será normatizado pelo Manual de Práticas de Contagem versão 4.3.1 (Counting Practices Manual - Release 4.3.1), publicado e mantido pelo IFPUG (International Function Point Users Group) e o Guia de Contagem da **CONTRATADA**, Versão 2.0 ou superior.
- 2.4.7 - Para a contratação da etapa de Projeto Preliminar será emitida inicialmente uma ordem de serviço estimando um esforço inicial de 4 (quatro) Pontos de Função.
- 2.4.8 - Independente da aprovação ou não do Projeto Preliminar, a **CONTRATADA** deverá ser remunerada pelo esforço na sua elaboração.
- 2.4.9 - Com as informações do Projeto Preliminar e a contagem dos Pontos de Função será elaborada uma proposta comercial para as demais etapas do ciclo de desenvolvimento, que necessitará da aprovação formal dos **CONTRATANTES** para seu início.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

- 2.4.10- Após cada entrega os **CONTRATANTES** farão a homologação do software dentro do prazo estipulado e dará seu aceite formal, caso os requisitos definidos para a mesma estejam de acordo com o que foi acordado e documentado previamente.
- 2.4.11- Após o aceite será realizada uma contagem de Pontos de Função com a utilização da Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Detalhada, descrita no **ANEXO IV**, que resultará no esforço efetivo empregado para o seu desenvolvimento. O resultado desta contagem pode ser superior ao previsto na Contagem Tipo Estimativa por trabalhar com especificações mais detalhadas do que as disponíveis na etapa de Projeto Preliminar.
- 2.4.12- A **CONTRATADA** compromete-se a realizar um treinamento de 16 (dezesesseis) horas para 06 (seis) participantes dos **CONTRATANTES**, com o objetivo de orientá-los no uso e acompanhamento dos novos módulos/migrações, nas primeiras 2 (duas) semanas de utilização.
- 2.4.13- A infraestrutura de desenvolvimento é de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 2.5 - Todas as demandas relacionadas às atividades acima devem ser definidas e priorizadas por um Comitê Gestor, a ser criado pelas **CONTRATANTES**, com representantes de ambas as partes. A **CONTRATADA** participará das reuniões deste Comitê a fim de subsidiar as questões técnicas e esclarecer dúvidas. O Comitê Gestor repassará formalmente para a **CONTRATADA** as demandas, sua priorização e responsável para contato.
- 2.6 - Para as demandas relacionadas ao item 2.4 – Desenvolvimento Extra, a **CONTRATADA** formalizará uma proposta comercial a ser avaliada pelo Comitê Gestor mencionado no item 2.5. Cabe a este Comitê Gestor a formalização do aceite ou reprovação da proposta comercial indicando, em caso de aceite, os percentuais de pagamento para cada **CONTRATANTE**.
- 2.7 - Os sistemas objeto deste contrato possuem controle de acesso através do SOE – Suporte Operacional Estendido, que são mantidos e operados pela **CONTRATADA**. Este sistema permite ao **CONTRATANTE** realizar o cadastramento/consultas dos operadores habilitados para o uso dos sistemas, além de prover a segurança de acesso.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PREÇOS

- 3.1 - Os preços dos serviços **CDI, SBI, SCI, SFI e SRI**, base **abril/2023**, são os constantes na **Tabela de Preços IPE Prev – ANEXO I e Tabela de Preços IPE Saúde – ANEXO II**, perfazendo o preço de **R\$ 650.000,00** (seiscentos e cinquenta mil reais) por mês e **R\$ 7.800.000,00** (sete milhões e oitocentos mil reais) por ano, entendidos como preços justos e suficientes para a total execução destes serviços.
- 3.2 - O preço para o Desenvolvimento Extra nos sistemas objeto deste contrato será apurado conforme Tabelas de Preços e as regras a seguir:
- 3.2.1 – Projeto Preliminar: o valor deverá ser pago em parcela única no mês subsequente à entrega e será apurado da seguinte forma:



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

**IPE Saúde
IPE Prev**

3.2.1.1 - 10% (dez por cento) do total de Pontos de Função apurados na entrega do Projeto Preliminar através da Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Estimativa, multiplicado pelo valor do Ponto de Função vigente no mês de sua entrega.

3.2.1.2 – No caso em que o esforço apurado no item anterior ultrapassar os 4 (quatro) Pontos de Função previstos no item 2.4.7 da Cláusula Segunda, será atribuído o resultado maior, caso contrário, será mantido o esforço inicial (04 Pontos de Função) multiplicado pelo valor do Ponto de Função vigente no mês de sua entrega.

3.2.2 – Demais etapas do ciclo de desenvolvimento
Total de Pontos de Função apurados ao término de cada entrega homologada pelos **CONTRATANTES** através Técnica APF – Análise de Pontos de Função – Contagem Tipo Detalhada multiplicado pelo valor do Ponto de Função vigente no mês da entrega.

3.3 - No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciário, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA: DO RECURSO FINANCEIRO

As despesas decorrentes do presente contrato correrão por conta dos seguintes recursos financeiros:

IPE Saúde

Unidade Orçamentária: 40.01
Atividade: 4741
Natureza da despesa (rubrica): 3.3.90.40.4006
Recurso: 8500

IPE Prev

Unidade Orçamentária: 40.01
Atividade: 4741
Natureza da despesa (rubrica): 3.3.90.40.4006
Recurso: 8000

CLÁUSULA QUINTA: DOS PRAZOS

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

5.2 - A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

5.3 - O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da data definida



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 7 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

na ordem de início dos serviços, podendo, porém, durante o período, ser revisto ou alterado a qualquer tempo, conforme necessidades apresentadas pelo **IPE Prev** e **IPE Saúde**, em **concordância com a CONTRATADA**, em razão do caráter transitório de transferência de atividades entre as Autarquias, inaugurado com a edição da Lei nº 15.144/2018, ou, ainda, ser rescindido em tempo inferior, quando da conclusão da referida transferência, hipótese em que serão assinados os contratos individuais respectivos.

5.4 - A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

CLÁUSULA SEXTA: DAS GARANTIAS

- 6.1 - A **CONTRATADA** garante o uso dos sistemas não exclusivo e não transferível pelo tempo de vigência do presente contrato.
- 6.2 - A **CONTRATADA** garante manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
- 6.3 - A **CONTRATADA** garante a disponibilidade do serviço conforme estabelecido no item 2.2, ressalvadas as paradas para manutenção ou instalação de equipamentos da **CONTRATADA**, que serão previamente comunicadas.
- 6.4 - As garantias previstas nesta cláusula não abrangem os casos fortuitos ou que não sejam de responsabilidade direta da **CONTRATADA**, tais como acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte dos técnicos, funcionários ou prepostos dos **CONTRATANTES**, bem como os causados por força da natureza, perda, furto, concessionárias de serviços contratados e atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por prepostos da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO PAGAMENTO

- 7.1 - O pagamento dos serviços de manutenção, operação e armazenamento serão efetuados mensalmente, após a prestação dos serviços e em até 20 (vinte) dias da apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança pela **CONTRATADA**, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados.
- 7.1.1 – Os itens de faturamento relacionados a *Manutenção básica mensal, Licença de uso e Operação básica mensal* serão faturados conforme **Tabela de Preços IPE Prev – ANEXO I** e **Tabela de Preços IPE Saúde – ANEXO II**, sendo emitidas faturas individuais para cada entidade.
- 7.1.2 – Os itens de faturamento relacionados a *Transações* (por mil transações) serão contabilizados por operador SOE, ou seja, cada **CONTRATANTE** pagará pelo seu consumo conforme **Tabela de Preços IPE Prev – ANEXO I**, **Tabela de Preços IPE Saúde – ANEXO II**, sendo emitidas faturas individuais para cada entidade.
- 7.1.3 – Os itens de faturamento relacionados a *Procedimentos Batch e Armazenamento* serão contabilizados pela quantidade total consumida pelos **CONTRATANTES**.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

sendo emitidas faturas individuais para cada entidade nos percentuais acordados entre as partes:

	CDI	SBI	SCI	SFI	SRI
IPE Prev	50%	50%	50%	50%	50%
IPE Saude	50%	50%	50%	50%	50%

7.1.4 – Os **CONTRATANTES** poderão solicitar, por escrito à **CONTRATADA**, mediante aviso prévio de 60 (sessenta) dias, a exclusão de qualquer sistema objeto deste contrato e seu respectivo faturamento, desde que a **CONTRATADA** esteja de acordo. Em caso de exclusão, o(s) **CONTRATANTE(S)** que solicitou(aram) perde(m) o acesso total ao mesmo, incluindo sua base de dados.

7.1.4.1- Caso haja a necessidade de uso parcial do sistema ou de sua base de dados as partes ajustarão as condições de uso e de pagamento.

7.1.4.2- Caso apenas um **CONTRATANTE** permaneça utilizando algum sistema, os valores de faturamento relacionados à *Manutenção básica mensal, Licença de uso e Operação básica mensal* serão reavaliados para o mesmo.

7.1.4.3- Toda alteração realizada nos termos do presente item e subitens deverá necessariamente ser formalizada mediante assinatura de aditivo contratual.

7.2 - O pagamento do serviço de Desenvolvimento Extra, será no mês subsequente à entrega do Projeto Preliminar ou do aceite do Sprint, em até 20 (vinte) dias da apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança pela **CONTRATADA**.

7.2.1 – Os itens de faturamento Desenvolvimento Extra serão faturados nos termos previstos no item 2.6 da Cláusula Segunda deste contrato e conforme **Tabela de Preços IPE Prev – ANEXO I, Tabela de Preços IPE Saúde – ANEXO II**, sendo emitidas faturas individuais para cada entidade e nos percentuais indicados quando do aceite da proposta comercial.

7.3 - A contagem dos prazos previstos nos itens 7.1 e 7.2 fica suspensa no período em que os processos PROA estiverem em carga na **CONTRATADA** para fins de esclarecimentos adicionais às faturas, considerando o dia de distribuição como inteiro, ainda que venha a ser redistribuído (retornado) aos **CONTRATANTES** no mesmo dia.

7.4 - Caso a movimentação indicada em 7.3 ocorra nas sextas-feiras, ou em vésperas de feriados, os dias seguintes também são considerados como suspensos na contagem de prazo.

7.5 - O pagamento deverá ser efetuado mensalmente mediante a apresentação do Documento Fiscal de Cobrança da **CONTRATADA**, considerando os valores discriminados na **Tabela de Preços IPE Prev – ANEXO I e Tabela de Preços IPE Saúde – ANEXO II**.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 9 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

- 7.6 - O Documento Fiscal de Cobrança deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta e nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da **CONTRATADA**, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.
- 7.7 - O cadastramento do Documento Fiscal de Cobrança somente poderá ser feito após a prestação dos serviços por parte da **CONTRATADA**.
- 7.8 - O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.
- 7.8.1 - A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no contrato, nos termos previstos no **SLA – ANEXO V**.
- 7.9 - Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.
- 7.10 - Os pagamentos a serem efetuados em favor da **CONTRATADA**, quando couber, estarão sujeitos a retenção, na fonte, do Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996.
- 7.11 - Caso a **CONTRATADA** seja dispensada de retenções deverá entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em duas vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.
- 7.12 - Os **CONTRATANTES** poderão reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da **CONTRATADA** a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.
- 7.13 - O pagamento, relativo ao período compreendido entre o início dos serviços até o final do primeiro mês, será efetuado proporcionalmente ao número de dias, contados da data inicial da prestação dos serviços em relação ao número de dias do mês, considerando-se o mês calendário.

CLÁUSULA OITAVA: DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

- 8.1 - Os valores do presente contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.
- 8.2 - O valor decorrente da atualização monetária, se houver, será cobrado mediante Nota de Débito, com vencimento apurado para 20 (vinte) dias a contar da data da sua emissão.

CLÁUSULA NONA: DO NÃO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

Em face à legislação vigente, os preços são fixos e irremovíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1- Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento.
- 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 aos **CONTRATANTES** 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 os **CONTRATANTES** autorizados a descontar dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, 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, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade aos **CONTRATANTES**.
- 11.6- Comunicar aos **CONTRATANTES** qualquer anormalidade constatada referente à execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.7- Manter e processar os dados fornecidos pelos **CONTRATANTES**, dentro dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo.
- 11.8- Manter o equipamento central necessário para atender à utilização dos Sistemas e suas funções.
- 11.9- Observar rigoroso sigilo quanto às informações processadas, inclusive em relação a terceiros. Manter em segurança os dados relativos ao processamento dos Sistemas. Triturar relatórios que, após a utilização, pelos **CONTRATANTES**, sejam devolvidos para tal finalidade, assim como os decorrentes de testes (sob hipótese alguma serão os mesmos vendidos ou dispostos como papel velho, sem a destruição total das informações).
- 11.10- Respeitar a privacidade e a confidencialidade do conteúdo das mensagens dos usuários dos **CONTRATANTES**, comprometendo-se a não editá-las, acessá-las ou divulgá-las, exceto em cumprimento de ordem judicial, por solicitação dos **CONTRATANTES** ou para identificar ou resolver problemas técnicos que possam comprometer o serviço prestado.
- 11.11- Manter sigilo sobre as informações confiadas à **CONTRATADA** pelos **CONTRATANTES**.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

- 11.12- Manter atendimento via telefone (Help Desk), para registro de ocorrências e soluções de problemas operacionais.
- 11.13- Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesseis) 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.
- 11.14- Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com os **CONTRATANTES** sobre a execução do objeto deste contrato.
- 11.15- A **CONTRATADA** 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.
- 11.16- Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art.57 da Lei federal nº 8.666/93

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DOS CONTRATANTES

- 12.1 - Pagar à **CONTRATADA** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.2 - Dar, à **CONTRATADA**, as condições necessárias à execução regular do contrato.
- 12.3 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 12.4 - Notificar a **CONTRATADA** 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 **CONTRATADA**, nos termos da legislação vigente.
- 12.6- Fornecer os dados necessários ao processamento, dentro do cronograma e grau de qualidade estabelecido de comum acordo.
- 12.7- Avisar, previamente, sempre que uma informação requeira esquema especial de segurança e sigilo. Os relatórios dos Sistemas, após serem utilizados, serão obrigatoriamente destruídos por um meio qualquer, ou devolvidos à **CONTRATADA** para serem triturados, ou mantidos em arquivo de segurança pelos **CONTRATANTES** (sob hipótese alguma poderão ser vendidos como papel velho, ou dispostos sem a destruição total das informações).
- 12.8- Manter uma equipe responsável pela operação dos sistemas utilizados.
- 12.9- Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde as dependências dos **CONTRATANTES** até a **CONTRATADA**.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

- 13.1- Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, os **CONTRATANTES** poderão aplicar advertências e sanções de natureza moratória e punitiva à **CONTRATADA**, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 13 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

- 13.2 - Configurar-se-á o retardamento da execução quando a **CONTRATADA**:
- 13.2.1 - Deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
 - 13.2.2 - Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 13.3 - A falha na execução do contrato estará configurada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 13.8.
- 13.4 - A **CONTRATADA** ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil, às seguintes sanções:
- 13.4.1 - Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja incorrido, a critério dos **CONTRATANTES**, mediante justificativa.
 - 13.4.2 - Multa:
 - 13.4.2.1 - Compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor mensal atualizado do serviço nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente, restringindo-se ao valor do serviço afetado.
 - 13.4.2.2 - Moratória de até 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado no atendimento dos incidentes, sobre o valor mensal da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias.
 - 13.4.2.3 - Caso a disponibilidade de algum sistema não alcance a meta estabelecida no item 2.2.1.1, serão aplicados os parâmetros de redução descritos no **SLA – ANEXO V**.
- 13.5 - As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, desde que não sejam decorrentes do mesmo fato gerador.
- 13.6 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei Federal nº 8.666/1993.
- 13.7 - O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.
- 13.7.1 - Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a importância total será recolhida pela **CONTRATADA** no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.
- 13.8 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

da falta, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado aos **CONTRATANTES**, os antecedentes da **CONTRATADA**, observando o princípio da proporcionalidade, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos previstos no art. 87, caput, da Lei Federal nº 8.666/1993.

- 13.9 - A aplicação de sanções não exige a **CONTRATADA** da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.
- 13.10 - O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 13.11 - As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO

- 14.1 - O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas, ou ainda, de comum acordo entre as partes, na hipótese prevista no item 5.3, da Cláusula Quinta.
- 14.2 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **CONTRATADA** o direito à prévia e ampla defesa.
- 14.3 - A **CONTRATADA** reconhece os direitos dos **CONTRATANTES** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.4 - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS VEDAÇÕES

É vedado à **CONTRATADA**:

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS ALTERAÇÕES

- 16.1 - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 16.2 - A **CONTRATADA** é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DOS CASOS OMISSOS

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

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

- 18.1- Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.
- 18.2- Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996 regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.
- 18.3- As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pelos **CONTRATANTES**.
- 18.4- Todas as comunicações relativas ao presente contrato deverão ser formuladas por escrito, exceto os chamados de manutenção, que poderão ser feitos por telefone.
- 18.5 - Este contrato não opera transferência de quaisquer direitos, sendo que, ao término deste, não caberá aos **CONTRATANTES** qualquer reclamação quanto à propriedade dos softwares ou outras postulações, em conformidade com os Direitos Autorais, disciplinados pela Lei Federal nº 9.610/1998, e pela Lei de Software (Lei Federal nº 9.609/1998).
- 18.6 - Este contrato não dá aos **CONTRATANTES** nenhum direito de distribuição, venda, aluguel, empréstimo ou sublicenciamento de uso dos referidos softwares.
- 18.7 - No caso de incorreções no processamento, ou falhas nos equipamentos localizados na **CONTRATADA**, a responsabilidade desta fica expressamente limitada à correção dos serviços atingidos pelas incorreções.
- 18.8 - Nenhuma responsabilidade caberá à **CONTRATADA** pelos defeitos de funcionamento dos canais de comunicação utilizados pelos **CONTRATANTES** para ter acesso aos serviços objeto deste contrato.
- 18.9 - Sendo o controle de qualidade final uma responsabilidade dos **CONTRATANTES**, não cabe à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade por prejuízos causados pelo uso ou divulgação de dados impressos incorretamente.
- 18.10 -A **CONTRATADA** não controla os conteúdos transmitidos, difundidos ou colocados à disposição de terceiros pelos **CONTRATANTES** no uso dos serviços que são objeto deste contrato, no entanto, ao tomar conhecimento de qualquer conduta ou método dos **CONTRATANTES** que contrarie o disposto neste contrato, a **CONTRATADA** poderá notificar os **CONTRATANTES** para que sanem, corrijam ou regularizem a situação. Caso não haja saneamento, correção ou regularização no prazo de 2 (dois) dias, a



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

CONTRATADA poderá suspender os serviços temporariamente ou mesmo rescindir o contrato.

- 18.11 - Os dados existentes nos bancos de dados criados para os **CONTRATANTES**, são de propriedade exclusiva deste e a ele devem ser repassados, pela **CONTRATADA**, quando solicitados.
- 18.12- Os **CONTRATANTES** assumem total responsabilidade, eximindo a **CONTRATADA**, pelos atos, danos e prejuízos ocasionados por suas ações como usuária dos serviços que são objeto deste contrato.
- 18.13- As mensagens transmitidas pela **CONTRATADA** poderão não ser recebidas pelos usuários destinatários, sem qualquer responsabilidade da **CONTRATADA**, em virtude da ocorrência de impedimento por parte do usuário destinatário, tais como: bloqueios do serviço móvel celular, aparelho celular desligado ou fora da área de cobertura.
- 18.14- O conteúdo das mensagens a serem enviadas é de responsabilidade única e exclusiva dos **CONTRATANTES**, não cabendo à **CONTRATADA** qualquer responsabilidade.
- 18.15- O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

Porto Alegre, de de 2023.

Representante do **IPE Saúde**

Representante do **IPE Prev**

Representante da **CONTRATADA**

Representante da **CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

Documento Assinado Digitalmente



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

ANEXO I

TABELA DE PREÇOS - IPE Prev

CDI - SISTEMA CONTROLE DE DEVEDORES DOS CONTRATANTES

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	R\$
CDI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	6.285,39
CDI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
CDI.02.111130 - Operação Básica mensal	1.614,68
CDI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	50,15
CDI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	71,87
CDI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	90,96
CDI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	108,23
CDI.02.104000 - Por mil transações - classe 5	216,49
CDI.02.104010 - Por mil transações - classe 6	318,68
CDI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1	12,15
CDI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH - classe 2	188,46
03 ARMAZENAMENTO	R\$
CDI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	11,22
CDI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	22,84
VIGENCIA: abril/2023 - março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).

SBI - SISTEMA DE BENEFICIARIOS DOS CONTRATANTES

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	R\$
SBI.01.111160 - Licença de Uso	19.276,03
SBI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	9.255,20
SBI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
SBI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	53,81
SBI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	77,09
SBI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	97,60
SBI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	116,09
SBI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1	13,00
SBI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH - classe 2	202,22
SBI.02.104040 - Por mil procedimentos BATCH - classe 3	859,62
03 ARMAZENAMENTO	R\$
SBI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	12,00
SBI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	24,47
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

ANEXO I

TABELA DE PREÇOS – IPE Prev

SCI - SISTEMA CONTRIBUINTES DOS CONTRATANTES

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO		R\$
SCI.01.111160 - Licença de Uso		1.769,02
SCI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal		5.145,01
SCI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)		1,00*
02 OPERAÇÃO		R\$
SCI.02.103960 - Por mil transações - classe 1		50,15
SCI.02.103970 - Por mil transações - classe 2		71,87
SCI.02.103980 - Por mil transações - classe 3		90,95
SCI.02.103990 - Por mil transações - classe 4		108,22
SCI.02.104000 - Por mil transações - classe 5		216,48
SCI.02.104010 - Por mil transações - classe 6		318,65
SCI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1		12,15
SCI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH- classe 2		188,45
03 ARMAZENAMENTO		R\$
SCI.03.103900 - Por mil registros - classe 1		11,18
SCI.03.103910 - Por mil registros - classe 2		22,83
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024		

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).

SFI - SISTEMA FINANCEIRO DOS CONTRATANTES

01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO		R\$
SFI.01.111160 - Licença de Uso		5.935,40
SFI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)		1,00*
02 OPERAÇÃO		R\$
SFI.02.103960 - Por mil transações - classe 1		53,48
SFI.02.103970 - Por mil transações - classe 2		76,61
SFI.02.103980 - Por mil transações - classe 3		96,97
SFI.02.103990 - Por mil transações - classe 4		115,35
SFI.02.104000 - Por mil transações - classe 5		230,78
SFI.02.104010 - Por mil transações - classe 6		339,67
SFI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1		12,94
SFI.02.104040 - Por mil procedimentos BATCH - classe 3		854,08
SFI.02.104070 - Por mil procedimentos BATCH - classe 6		11.206,10
03 ARMAZENAMENTO		R\$
SFI.03.103900 - Por mil registros - classe 1		11,93
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024		

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

ANEXO I

TABELA DE PREÇOS – IPE Prev

SRI - SISTEMA DE RENDIMENTOS DOS CONTRATANTES

	R\$
01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	
SRI.01.111160 - Licença de Uso	4.425,75
SRI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	2.727,33
SRI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	
SRI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	53,81
SRI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	77,09
SRI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	97,60
SRI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	116,09
SRI.02.104000 - Por mil transações - classe 5	232,28
SRI.02.104010 - Por mil transações - classe 6	341,87
SRI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH - classe 2	202,22
SRI.02.104040 - Por mil procedimentos BATCH - classe 3	859,62
03 ARMAZENAMENTO	
SRI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	12,00
SRI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	24,47
SRI.03.103920 - Por mil registros - classe 3	36,00
SRI.03.103930 - Por mil registros - classe 4	72,36
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

ANEXO II

TABELA DE PREÇOS - IPE Saúde

CDI - SISTEMA CONTROLE DE DEVEDORES DOS CONTRATANTES

	R\$
01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	
CDI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	6.285,39
CDI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
CDI.02.111130 - Operação Básica mensal	1.614,68
CDI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	50,15
CDI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	71,87
CDI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	90,96
CDI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	108,23
CDI.02.104000 - Por mil transações - classe 5	216,49
CDI.02.104010 - Por mil transações - classe 6	318,68
CDI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1	12,15
CDI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH - classe 2	188,46
03 ARMAZENAMENTO	R\$
CDI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	11,22
CDI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	22,84
VIGENCIA: abril/2023 - março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

Neste item serão lançados os orçamentos de desenvolvimento extra solicitado e aprovado pelas partes. Seu cálculo será o resultado da quantidade de pontos de função apurados multiplicados pelo valor do Ponto de Função vigente no mês da entrega do software.
O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).

SBI - SISTEMA DE BENEFICIARIOS DOS CONTRATANTES

	R\$
01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	
SBI.01.111160 - Licença de Uso	19.276,03
SBI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	9.255,20
SBI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
SBI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	53,81
SBI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	77,09
SBI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	97,60
SBI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	116,09
SBI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1	13,00
SBI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH - classe 2	202,22
SBI.02.104040 - Por mil procedimentos BATCH - classe 3	859,62
03 ARMAZENAMENTO	R\$
SBI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	12,00
SBI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	24,47
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

Neste item serão lançados os orçamentos de desenvolvimento extra solicitado e aprovado pelas partes. Seu cálculo será o resultado da quantidade de pontos de função apurados multiplicados pelo valor do Ponto de Função vigente no mês da entrega do software.
O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

ANEXO II

TABELA DE PREÇOS – IPE Saúde

SCI - SISTEMA CONTRIBUINTES DOS CONTRATANTES

	R\$
01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	
SCI.01.111160 - Licença de Uso	1.769,02
SCI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	5.145,01
SCI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
SCI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	50,15
SCI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	71,87
SCI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	90,95
SCI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	108,22
SCI.02.104000 - Por mil transações - classe 5	216,48
SCI.02.104010 - Por mil transações - classe 6	318,65
SCI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1	12,15
SCI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH- classe 2	188,45
03 ARMAZENAMENTO	R\$
SCI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	11,18
SCI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	22,83
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).

SFI - SISTEMA FINANCEIRO DOS CONTRATANTES

	R\$
01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	
SFI.01.111160 - Licença de Uso	5.935,40
SFI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	R\$
SFI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	53,48
SFI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	76,61
SFI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	96,97
SFI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	115,35
SFI.02.104000 - Por mil transações - classe 5	230,78
SFI.02.104010 - Por mil transações - classe 6	339,67
SFI.02.104020 - Por mil procedimentos BATCH - classe 1	12,94
SFI.02.104040 - Por mil procedimentos BATCH - classe 3	854,08
SFI.02.104070 - Por mil procedimentos BATCH - classe 6	11.206,10
03 ARMAZENAMENTO	R\$
SFI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	11,93
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

ANEXO II

TABELA DE PREÇOS – IPE Saúde

SRI - SISTEMA DE RENDIMENTOS DOS CONTRATANTES

	R\$
01 DESENVOLVIMENTO / MANUTENÇÃO	
SRI.01.111160 - Licença de Uso	4.425,75
SRI.01.119670 - Manutenção Básica Mensal	2.727,33
SRI.01 – Desenvolvimento Extra (orçamento por demanda – ponto de função vigente)	1,00*
02 OPERAÇÃO	
SRI.02.103960 - Por mil transações - classe 1	53,81
SRI.02.103970 - Por mil transações - classe 2	77,09
SRI.02.103980 - Por mil transações - classe 3	97,60
SRI.02.103990 - Por mil transações - classe 4	116,09
SRI.02.104000 - Por mil transações - classe 5	232,28
SRI.02.104010 - Por mil transações - classe 6	341,87
SRI.02.104030 - Por mil procedimentos BATCH - classe 2	202,22
SRI.02.104040 - Por mil procedimentos BATCH - classe 3	859,62
03 ARMAZENAMENTO	
SRI.03.103900 - Por mil registros - classe 1	12,00
SRI.03.103910 - Por mil registros - classe 2	24,47
SRI.03.103920 - Por mil registros - classe 3	36,00
SRI.03.103930 - Por mil registros - classe 4	72,36
VIGENCIA: Abril/2023 - Março/2024	

* Valor meramente ilustrativo.

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

O valor do Ponto de Função, para a tecnologia JAVA, vigente em maio/2020 é de R\$ 1.250,00 (um mil, duzentos e cinquenta reais).



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





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

ANEXO III

PROCESSO E METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO CONTRATADA – MDP

Processo de Desenvolvimento de Sistemas

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

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

Tem como objetivo garantir:

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

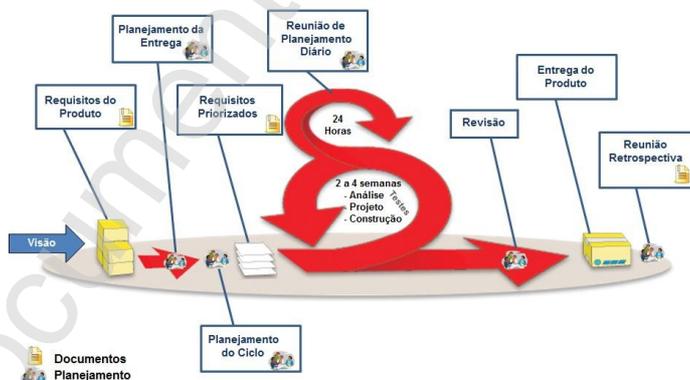
Descrição do Processo

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

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

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

Ciclo Ágil



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 25 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

ANEXO III

O Ciclo Ágil tem as seguintes características:

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

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

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

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

Etapas do ciclo de Desenvolvimento de Sistemas

Projeto Preliminar

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

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

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

Análise do Sistema

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

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

Projeto

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



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

ANEXO III

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

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

Construção

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

Testes

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

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

Etapa de Apoio à Homologação/Implantação

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

Processo de Manutenção de Sistemas

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

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

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

Manutenção Corretiva

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

- Para os sistemas desenvolvidos pela **CONTRATADA**, a manutenção corretiva será do tipo Garantia, conforme prazos e demais cláusulas do contrato. Desta forma, estas



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

ANEXO III

manutenções corretivas estão compreendidas dentro do custo do desenvolvimento do projeto;

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

Manutenções Adaptativas e Evolutivas (Melhorias)

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

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

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



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

ANEXO IV

APF – Análise de Pontos de Função

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

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

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

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

Contagem Tipo Estimativa

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

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

Contagem Tipo Detalhada

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

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

* * * * *



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

ANEXO V

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato utiliza o indicador de disponibilidade para os sistemas **CDI, SBI, SCI, SFI, SRI**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de qualidade e excelência técnica.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo da **CONTRATANTE** previstas no presente contrato, se compromete a manter um SLA de 98% para a operação dos sistemas acima citados.

Para o início da apuração do indicador deve ser observado o início do faturamento dos itens pertencentes ao grupo "Operação".

Excludentes de Responsabilidade da PROCERGS:

- a) Falha na conexão da **CONTRATANTE** ao Data Center da **PROCERGS**, sempre que esta for da sua responsabilidade;
- b) Interrupções programadas (mudanças), necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, na infraestrutura de TIC que suporta o funcionamento do serviço contratado, desde que informadas e negociadas com a **CONTRATANTE** com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas e, preferencialmente, executadas em dias e horários que não afetem a disponibilidade dos serviços que a **CONTRATANTE** dispõe para seus usuários finais;
- c) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego legítimo (excluindo casos de ataques maliciosos) não comunicadas com antecedência pela a **CONTRATANTE**;
- d) Falhas de acesso ao serviço contratado, do tipo negação de serviço, ocasionadas pelo aumento no volume de tráfego de origem desconhecida. Neste caso fica a **PROCERGS** autorizada a efetuar a suspensão do acesso ao serviço contratado de forma a preservar a disponibilidade da infraestrutura de TIC que é utilizada pelos demais clientes;
- e) Falhas no serviço contratado ocasionadas pelo esgotamento dos recursos de infraestrutura de TIC por aumento de demanda sazonal, gerada pela **CONTRATANTE** sem que este fator causador tenha sido comunicado à **PROCERGS** com antecedência, possibilitando a geração de requisição de serviço para incremento dos recursos de infraestrutura de TIC, necessários;
- f) Intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da infraestrutura de TIC, necessárias para evitar ou fazer cessar a atuação de ataques maliciosos e negação de servidor (DOS e DDOS);



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 30 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

- g) Suspensão da prestação do serviço contratado por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- h) Indisponibilidade do serviço contratado relacionada a manutenções adaptativas no serviço. Esta atividade compreende o desenvolvimento de novos procedimentos e as modificações e exclusões necessárias à adequação dos sistemas às mudanças no ambiente ou na legislação, solicitada pela a **CONTRATANTE**;
- i) Indisponibilidade de aplicações Web, cujo acesso é feito por meio de navegadores internet mais populares tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Edge etc., quando a causa estiver relacionada a evolução tecnológica destes navegadores, identificados como novas versões, que pode variar conforme a versão do sistema operacional e são frequentemente lançadas pelos fabricantes. O uso imediato destas novas versões pode causar alguns transtornos aos usuários caso ainda não tenham sido homologadas para uso do serviço contratado. A informação sobre quais as versões de navegadores estão homologadas pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do serviço, disponibilizado pela **PROCERGS**.
- j) Toda e qualquer indisponibilidade relacionada a sistemas em nuvem de **TERCEIROS**, sejam elas corretivas, evolutivas ou situacionais.

Sendo os serviços suspensos temporariamente em razão de quaisquer das hipóteses elencadas nos itens de “a” até “j” acima, o período **NÃO SERÁ** contabilizado para verificação do cumprimento ou não do SLA pela **PROCERGS**.

A medição de disponibilidade (D) dos serviços contratados se dará pela seguinte fórmula:

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

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

HD = Horas de disponibilidade no mês (neste caso 24h x 7dias = 720h),

HM = Horas totais de indisponibilidade.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 31 de 35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

Cálculo de indisponibilidade para operação dos sistemas CDI, SBI, SCI, SFI, SRI

O cálculo de horas de indisponibilidade será feito pela contagem do tempo de suportes técnicos abertos pelo cliente em contato com os canais de suporte disponibilizados ou gerados pelo próprio cliente no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS – Minha PROCERGS**, considerando que:

- a) Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;
- b) Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser **vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo entre a abertura do suporte técnico filho e a resolução do suporte técnico pai.**

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do serviço, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo, desde que seja apurada a culpa exclusiva da **PROCERGS**:

- Atualização/ configuração em bases do sistema;
- Liberação de recursos (disco/cpu/etc);
- Liberação de versão;
- Manutenção de infraestrutura física;
- Reconfiguração/subst. Software/hardware;
- Reinstalação de software;
- Resolvido pelo fornecedor da **PROCERGS**;
- Resolvido pelo Ticket;
- Restart;
- Resubmissão de job;
- Substituição de cabeamento;
- Substituição de hardware.

Percentuais de redução da fatura

O não atingimento do índice de disponibilidade ajustado no presente SLA, apurado a cada mês civil, gerará para a **CONTRATANTE** o direito de receber uma redução na fatura proporcional e automática ao percentual não atingido.

A redução ocorrerá no primeiro pagamento subsequente à data da apuração dos índices de disponibilidade dos serviços contratados.



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
IPE Saúde
IPE Prev

Tabela de reduções pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

índice de disponibilidade do serviço	Percentual de redução
98,00% ou superior	0%
95,00% - 97,99%	0,5%
92,00% - 94,99%	1,0%
<92,00%	1,5%

Os percentuais de redução nas faturas constantes na tabela acima, incidem sobre os itens de faturamento do grupo “Operação”.

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

* * * * *



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437





20244100073089

Nome do documento: DRC-293-2019Q.doc

Documento assinado por

Fernando Menezes Nunes
Jeanine Heller
Norberto Blanco
Karen Maria Gross Lopes

Órgão/Grupo/Matrícula

PROCERGS / SEC / 48587
PROCERGS / DRC / 48199
PROCERGS / AJUR / 9217
PROCERGS / DNRC / 26476

Data

13/11/2023 15:37:16
14/11/2023 08:56:46
14/11/2023 10:18:02
16/11/2023 18:18:50

Documento Assinado Digitalmente



Chave: 20244100072089006776525120231113
CRC: 9.7943.2437

Verificado em 26/12/2023 11:07:45

Página 34 de 35





Nome do arquivo: DRC-293-2019Q.doc

Autenticidade: Documento íntegro

DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICADOR	TIPO ASSINATURA
Luiz Fernando Salvadori Zachia	20/11/2023 15:04:03 GMT-03:00	22094644049	Assinatura válida	
Paulo Afonso Oppermann	12/12/2023 15:16:01 GMT-03:00	22192999020	Assinatura válida	
Jose Guilherme Kliemann	22/12/2023 10:28:50 GMT-03:00	55115594072	Assinatura válida	

Documento Assinado Digitalmente

Conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, o documento eletrônico assinado digitalmente tem comprovação pela cadeia da ICP-Brasil com a assinatura qualificada ou com a assinatura avançada pela cadeia gov.br regulada pela Lei nº 14.063 de 23/09/2020. Para conferir a autenticidade do documento informe CHAVE 20244100072089006776525120231113 e CRC 9.7943.2437, em: <https://secweb.procergs.com.br/praj4/proaconsultapublica>.

