



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE UTILIZAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE INFORMÁTICA PÚBLICA - IPC TRANSVERSAIS- SEM DEDICAÇÃO
EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA - FPE n° 2021/020300

DAS PARTES:

CONTRATANTE: O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da **SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, GOVERNANÇA E GESTÃO**, com sede na Av. Borges de Medeiros, nº 1.501, 21º andar, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.958.682/0001-28, neste ato representada pelo titular abaixo assinado e identificado, doravante denominada **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 **PROCERGS**.

O presente contrato tem seu respectivo fundamento e finalidade na consecução do objeto contratado, descrito abaixo, constante do processo administrativo nº 20/1300-0005857-0, 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 para utilização por órgãos da administração do estado do Rio Grande do Sul, beneficiados pelo Decreto nº 55.795, DE 16 DE MARÇO DE 2021, doravante denominado **ÓRGÃO(S) USUÁRIO(S)**:

- a) Acesso à Rede RS (Serviço de Rede Especializada - SRE), que é a rede *IP (Internet Protocol)* de comunicação de dados administrada pela **PROCERGS**, com contingência automática opcional das portas de acesso;
- b) Emulação de terminal e endereçamento lógico dos microcomputadores e impressoras ligados em rede local, para acesso e impressão dos sistemas executados nos *mainframes* da **PROCERGS**;
- c) Acesso à rede INTERNET por meio de endereços *IP* fixos para as redes locais do **CONTRATANTE** e demais **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- d) Cadastramento e Hospedagem de Domínio Virtual e Hospedagem de Página Eletrônica, nos servidores da **PROCERGS**, que estão disponíveis para acesso via Internet;
 - e) Serviço de Correio, Agenda e Catálogo Corporativos e Mensagens Instantâneas, utilizando o aplicativo denominado Expresso. Este aplicativo é baseado em *software* livre, com interface *WEB*, acessado via rede de comunicação, mantido e operado nas dependências da **PROCERGS**. As características e funcionalidades do **Expresso** estão descritas no ANEXO II;
 - f) Serviço de Diretório Ativo (*Active Directory*), com acesso via Rede RS, processado nos equipamentos localizados na **PROCERGS**;
 - g) Implantação, Manutenção, Operação, Armazenamento/Salvamento das Informações do aplicativo Pasta Digital - PDI. O PDI foi desenvolvido pela **PROCERGS** sendo mantido e operado no seu Data Center. As principais características e funcionalidades do PDI estão descritas no ANEXO V.
 - h) Processo Administrativo Eletrônico – PROA, com características descritas no ANEXO II;
 - i) Implantação, Manutenção, Operação, Armazenamento e Salvamento das Informações do aplicativo Central de Manifestações, de propriedade da **PROCERGS**.
 - j) Desenvolvimento, Manutenção, Operação, Armazenamento e Salvamento das informações de Intranets e Sites no Modelo Matriz Padrão-MTP. Estes sites são mantidos e operados no Data Center da **PROCERGS**. As principais características e funcionalidades das Intranets e Sites no Modelo Matriz Padrão-MTP estão descritas no ANEXO IV.
 - k) Serviços de mão de obra do Serviço de Proxy - PRX, com acesso via RedeRS, processado nos equipamentos localizados na **PROCERGS**. As principais características e funcionalidades do PRX estão descritas no ANEXO VI.
 - l) Serviços de Operação, Manutenção, Armazenamento de Dados e Impressão de Relatórios do Sistema de Protocolo Integrado – SPI, que tem como finalidade o controle da tramitação dos processos administrativos do Estado do Rio Grande do Sul, conforme descrição no ANEXO II.
- 1.2 - O objeto deste contrato envolve todos os serviços de informática necessários à sua viabilização, em adequação ao Decreto Estadual nº 52.616, de 19.10.2015, 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 da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. Mensalmente a **PROCERGS** fornecerá à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** relatório com as quantidades apuradas para cada serviço.
- 1.3.1- As informações acima previstas estão disponíveis na MINHA PROCERGS, bem como no IEF – Integração Estado Fornecedor, mas a PROCERGS compromete-se



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

em disponibilizar as referidas informações em formato de relatórios gerenciais (BI) após a validação deste processo de unificação objeto da presente contratação, possibilitando consultas online.

CLÁUSULA SEGUNDA: DA EXECUÇÃO

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

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

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

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

2.1.2 - Realizar manutenções corretivas nos sistemas especificados. Esta atividade compreende todas as adaptações que tenham por objetivo corrigir, nos sistemas, falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**. Este tipo de manutenção não gerará ônus à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

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

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

2.1.5 - Executar as rotinas "Batch" previstas nos sistemas, de acordo com o cronograma estabelecido de comum acordo entre a **CONTRATANTE**, **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e a **PROCERGS**.

2.1.6 - Os Sistemas deste contrato são operados no ambiente operacional SOE – Suporte Operacional Estendido ou SOE-WEB, mantido e operado pela **PROCERGS**. Este



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

ambiente permite à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** realizarem o cadastramento/consultas dos operadores habilitados para uso dos sistemas.

2.1.7- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências nos sistemas.

2.1.8- A execução detalhada dos serviços estão pormenorizadas para o PROA, EXO e SPI, respectivamente nos itens 2.6, 2.9 e 2.13 da presente Cláusula.

2.2 - Acesso à Rede RS (SRE - Serviço de Rede Especializada) - IP de comunicação de dados

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

2.2.2 - Possibilitar a conexão entre as redes locais da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, exceto aquelas formalmente indicadas por esta, utilizando como meio a rede de comunicação de dados da **PROCERGS** ou sua conexão ao *backbone* Internet.

2.2.3- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências na rede.

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

2.2.5 - A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.

2.2.6 - *Backbone IP*

2.2.6.1- Ajustar os equipamentos de comunicação da **PROCERGS** para garantir a velocidade de tráfego interno à rede (de um ponto de presença a outro), conforme a opção de velocidade escolhida pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.2.6.2- Gerenciar o tráfego no *Backbone* e tornar esta informação disponível, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, através de *Web Server*.

2.2.7 - Portas de Acesso

2.2.7.1- Gerenciar a utilização do tráfego na porta de acesso e tornar esta informação disponível à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, através de *Web Server*,

2.2.7.2- Possibilitar a conexão das redes locais da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** com redes locais de outras organizações que estejam conectadas à



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

rede de comunicação de dados da **PROCERGS**, desde que autorizadas por essas organizações;

2.2.7.3- Habilitar o tráfego entre as redes conforme as restrições de acesso definidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

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

2.2.7.5- Para portas via Túnel Internet, configurar a conexão entre os dispositivos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e o servidor de tunelamento instalado na **PROCERGS** através da Internet, utilizando a tecnologia de tunneling criptografado. A velocidade das portas via Túnel Comutado é de 64 Kbps;

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

2.2.8 - Para portas via Rádio

2.2.8.1- Fornecer os equipamentos (antena, rádio e dispositivo de proteção contra surtos elétricos) e cabos necessários à conexão ao *Switch* da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**;

2.2.8.2- Instalar os equipamentos referentes ao rádio e cabos necessários nos locais definidos em comum acordo com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**;

2.2.8.3- Conectar o cabo *UTP* do rádio ao *Switch* indicado pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, de responsabilidade destes;

2.2.8.4- Testar a conectividade e ajustar à velocidade contratada;

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

2.2.9 - Contingência Automática das Portas de Acesso (Opcional)

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

2.2.9.1- Fornecer equipamentos (roteador) e cabos necessários à conexão ao *Switch* da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.2.9.2 - Configurar o roteador de acordo com as características da rede.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 2.2.9.3- Instalar o roteador e fazer as conexões necessárias ao funcionamento deste no local definido em comum acordo com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.2.9.4- Testar o funcionamento do serviço de contingência automática. Este teste necessita que seja gerada uma interrupção na porta de acesso principal para que a porta de contingência entre em operação, por esta razão é importante que esta atividade seja combinada previamente com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e para minimizar possíveis transtornos operacionais.
- 2.2.9.5- Substituir o equipamento (roteador) quando este apresentar defeito no seu funcionamento.
- 2.2.9.6- Desinstalar equipamentos e cabos utilizados para viabilizar o serviço de contingência automática no caso de desativação do serviço.

2.3 - Emulação de Terminal e Endereçamento de Impressora

- 2.3.1- Manter o *software* básico de comunicações, plantão de rede e todos os demais serviços e recursos necessários ao bom funcionamento da rede *IP* da **PROCERGS**.
- 2.3.2- Manter pessoal e equipamentos de apoio para a operação da rede de teleprocessamento.
- 2.3.3- Fornecer *software* emulador para cada microcomputador pertencente às redes locais conectadas à Rede RS, sendo que o *software* fornecido enquadra-se na categoria *freeware* (sem custo). A instalação do *software* emulador bem como a contratação de outro(s) *software(s)* emulador(es) que não seja(m) *freeware* não está incluída na execução deste serviço, devendo ser objeto de contratação específica.
- 2.3.4- Definir e manter os endereços e nomes lógicos das conexões contratadas.
- 2.3.5- Possibilitar, via rede *IP*, acesso aos sistemas disponíveis na **PROCERGS**. Os acessos a estes sistemas serão objetos de contratação específica.
- 2.3.6- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.
- 2.3.7- A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.

2.4 - Acesso à rede INTERNET

- 2.4.1- Definir, implementar e manter, nos equipamentos de segurança de acesso (*firewalls*) da **PROCERGS**, os endereços *IP* externos (Internet), para as redes da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 2.4.2- Implementar as permissões de acesso, por endereço *IP*, definidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.4.3- Implementar, no equipamento servidor de restrição de banda da **PROCERGS**, a banda de acesso conforme a velocidade contratada, considerando a distribuição de banda entre as redes definidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.4.4- Fornecer, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, o endereço da *URL* (*Universal Resource Locator*) onde estão as informações que permitem a monitoração da utilização da banda contratada.
- 2.4.5- Fornecer, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, a Identificação de Usuário e a Senha para acesso à *URL* de monitoração.
- 2.4.6- A **PROCERGS** garante a disponibilidade dos serviços contratados durante as 24 (vinte e quatro) horas diárias e durante os 7 (sete) dias da semana, ressalvadas as paradas para manutenção ou instalação de seus equipamentos, previamente comunicadas à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.4.7- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.
- 2.5 - Hospedagem de página eletrônica e Domínio Virtual
- 2.5.1 - Domínio Virtual
- 2.5.1.1- Atuar como responsável técnico pelo(s) domínio(s) virtual(is) contratado(s) junto ao Órgão competente pelo registro, no Brasil e/ou no exterior.
- 2.5.1.2- Registrar o domínio virtual da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** nos servidores de *DNS* (*Domain Name System*) da **PROCERGS**.
- 2.5.1.3- Realizar as manutenções de endereço de domínio virtual nos servidores.
- 2.5.1.4- Fornecer, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, o nome dos servidores de *DNS* que serão utilizados para fim de registro.
- 2.5.2- Hospedagem de Página Eletrônica
- 2.5.2.1- A Hospedagem consiste em uma área a ser disponibilizada à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, no servidor da **PROCERGS**, para armazenamento das Páginas Eletrônicas na Internet.
- 2.5.3- Manter a infraestrutura básica de comunicações e operação, bem como todos os demais serviços e recursos necessários ao perfeito funcionamento da rede de comunicação de dados da **PROCERGS**.
- 2.5.4- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

2.5.5 - A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.

2.6 - Processo Administrativo Eletrônico - PROA

2.6.1 - Implantação do PROA

- 2.6.1.1 - Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, conforme as disponibilidades das partes.
- 2.6.1.2 - Criar a “Organização” e as tabelas básicas com as informações fornecidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.6.1.3 - Cadastrar os administradores conforme definição da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.6.1.4 - Agendar, com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, os períodos para orientar os administradores e usuários no uso do PROA.
- 2.6.1.5 - Acompanhar a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no primeiro mês de uso do PROA, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.

2.6.2 - Manutenção do PROA

- 2.6.2.1- Desenvolver novas funções e realizar as modificações e exclusões necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos usuários e administradores. Por ser multicliente, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pelo Comitê Gestor do Processo Administrativo Eletrônico, instituído pelo Decreto nº 52.715/2015.
- 2.6.2.2- Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.
- 2.6.2.3- Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas quanto ao uso do PROA para o comitê gestor.
- 2.6.2.4 - Definir e desenvolver integrações com sistemas específicos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. O PROA possui funcionalidades que podem ser integradas e compartilhadas com outros sistemas, tais como criar processos para assuntos exclusivos, organizar e agrupar documentos digitais em “pastas” e encaminhá-las via um *workflow* específico. Estas funcionalidades agregam qualidade ao sistema específico além de reduzir custos de programação e manutenção destas rotinas. Os valores de operação e armazenamento/



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

salvamento dos processos provenientes das integrações já estão previstos nos preços deste contrato.

2.6.3 - Operação e Armazenamento/Salvamento do PROA

- 2.6.3.1- Executar as atividades inerentes à operação do PROA no ambiente de *Data Center* da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.6.3.2- Monitorar o uso do PROA para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.
- 2.6.3.3 Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelo PROA.
- 2.6.3.4- Realizar salvamento (*backup*) das bases de dados da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** para prevenir eventuais perdas causadas por desastre, falha física ou humana. A **PROCERGS** executa o salvamento das informações, documentos e conteúdos com frequência diária, semanal e mensal com os seguintes critérios de retenção: Salvamento diário retém por 15 (quinze) dias; Salvamento semanal retém por 30 (trinta) dias; Salvamento mensal retém por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.
- 2.6.3.5- Permitir, aos administradores da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, o acesso às informações gerenciais sobre a utilização do PROA pelos seus usuários.

2.6.4 - Orientações para o uso do PROA

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

2.6.5 - Orientações técnicas para os administradores do PROA

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





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

2.6.6 - As regras sobre disponibilidade do sistema e help desk estão dispostas no item 2.1 da presente Cláusula.

2.7 - Serviço de Diretório Ativo – ADS

É o Serviço de Diretório Ativo (*Active Directory*), com acesso via Rede RS, processado nos equipamentos localizados na **PROCERGS**. Diretório Ativo é um serviço de diretório usado para armazenar informações sobre os objetos disponíveis na rede de comunicação da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. Os objetos de uma rede são os recursos (microcomputadores e impressoras) e os usuários (pessoas e grupo de pessoas).

2.7.1 - Implantação do ambiente

- 2.7.1.1 - Fornecer, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, os requisitos técnicos para que o serviço objeto deste contrato possa ser instalado na **PROCERGS**, orientando nos casos em que adequações na rede se fizerem necessárias;
- 2.7.1.2- Prover infraestrutura de servidores redundantes e área de armazenamento dimensionados para a necessidade exclusiva de prestação do serviço de *Active Directory* da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, compartilhando a infraestrutura de *no-break*, ar condicionado e segurança do *Data Center* da **PROCERGS**;
- 2.7.1.3- Criar uma sub-rede para a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** com o mesmo nível de acesso das demais redes que o mesmo já possui;
- 2.7.1.4- Instalar os *softwares* básicos nos servidores, tais como Sistema Operacional, Antivírus e Agentes de Monitoria;
- 2.7.1.5- Instalar o *Active Directory* nos novos servidores da **PROCERGS**;
- 2.7.1.6- Fornecer, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, a Identificação de Usuário e a Senha para o administrador do serviço, permitindo que este continue a manter os objetos do *Active Directory*, tais como: contas de computadores, contas de usuários, grupos e diretivas de segurança, em operações de inclusão, alteração e exclusão;
- 2.7.1.7- Desinstalar o serviço de *Active Directory* dos equipamentos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e instalá-lo no servidor de *Active Directory* da **PROCERGS**.

2.7.2 - Manutenção do ambiente operacional e monitoração do serviço

- 2.7.2.1- Manter o ambiente operacional da prestação do serviço compatível com a necessidade da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, no que diz respeito ao desempenho dos servidores, atualização tecnológica do ambiente, área de armazenamento e segurança;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 2.7.2.2- Adquirir licenças e atualizações dos *softwares* básicos (Sistema Operacional, CALs e antivírus) para preservar a legalidade do ambiente;
- 2.7.2.3- Monitorar o desempenho e a disponibilidade do serviço tomando as providências para evitar a degradação destes.
- 2.7.2.4- A **PROCERGS** garante a disponibilidade dos serviços contratados durante as 24 (vinte e quatro) horas diárias e durante os 7 (sete) dias da semana, ressalvadas as paradas para manutenção ou instalação de seus equipamentos, previamente comunicadas à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.7.2.5 - Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.

2.8- A execução do PDI abrange as seguintes tarefas e atividades

2.8.1 - Implantação do PDI

- 2.8.1.1 - Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, conforme as disponibilidades das partes.
- 2.8.1.2- Definir o "Órgão de Custódia", as organizações com acesso aos documentos custodiados por este e as tabelas básicas com as informações fornecidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.8.1.3- Cadastrar os administradores conforme definição da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.8.1.4 - Agendar, com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, os períodos para orientar os administradores e usuários no uso do PDI.
- 2.8.1.5 - Acompanhar a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no primeiro mês de uso do PDI, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.

2.8.2 - Manutenção do PDI

- 2.8.2.1- Desenvolver novas funções e realizar as modificações necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos usuários e administradores. Por ser multicliente, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pela **PROCERGS**.
- 2.8.2.2- Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 2.8.2.3- Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso do PDI.
- 2.8.2.4- Definir e desenvolver integrações com sistemas específicos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** mediante avaliação, orçamento específico e disponibilidade da **PROCERGS**. Os valores de operação e armazenamento/salvamento dos documentos provenientes das integrações já estão previstos na Tabela de Preços deste contrato.

2.8.3 - Operação e Armazenamento/Salvamento do PDI

- 2.8.3.1- Executar as atividades inerentes à operação do PDI no ambiente de *Data Center* da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.8.3.2- Monitorar o uso do PDI para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.
- 2.8.3.3- Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelo PDI.
- 2.8.3.4- Realizar salvamento (backup) das bases de dados da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** para prevenir eventuais perdas causadas por desastres, falhas físicas ou humanas.

2.8.4 - Orientações para o uso do PDI

- 2.8.4.1- Orientação à Distância: é realizada acessando a página de ajuda do PDI onde constam: o Manual do Sistema e vídeos tutoriais por perfil de usuário.

2.8.5 - Orientações técnicas para os administradores do PDI

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

2.8.6- Disponibilidade do serviço.

- 2.8.6.1- A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.

- 2.8.7- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.

2.9 - Correio Eletrônico/Agenda/Catálogo - EXO





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

2.9.1 - Implantação

- 2.9.1.1- Providenciar o registro de domínio da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** nos servidores de **DNS** (*Domain Name System*) da **PROCERGS**.
- 2.9.1.2- Criar a "Organização" com todos os atributos definidos pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** na base de dados do aplicativo.
- 2.9.1.3 - Cadastrar os Administradores definidos pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e criar suas caixas postais. Os Administradores são os responsáveis por cadastrar a estrutura organizacional formal da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e criar as caixas postais dos usuários, tantas quantas forem necessárias.

2.9.2 - Manutenção

- 2.9.2.1 - Implementar novas funções no aplicativo, bem como aplicar melhorias nas funções já existentes.
- 2.9.2.2 - Corrigir falhas do aplicativo cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**. Por ser um aplicativo com interface **WEB**, a **PROCERGS** não se responsabiliza pelos danos às caixas postais, causados por acessos realizados por programas "*client*" executados nos equipamentos (*desktops, notebooks, tablets, celulares, etc.*) de responsabilidade da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, tais como *Outlook, Windows Mail, Live Mail*, ou semelhantes.

2.9.3 - Operação

- 2.9.3.1 - Operar o aplicativo, possibilitando o acesso às suas funções via rede de comunicação de dados.
- 2.9.3.2 - Manter a base de dados com as informações de Organização, Setores, Listas Públicas, Usuários, Contatos e Grupos Pessoais.
- 2.9.3.3 - Realizar salvamento (*backup*) das bases de dados da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. Diariamente a **PROCERGS** executa o salvamento do conteúdo de cada mensagem armazenada nas caixas postais de cada usuário bem como as informações de tráfego destas mensagens (remetente, destinatário, horário, etc.). Além do salvamento diário, são realizados salvamentos semanais e mensais com os seguintes critérios de retenção das informações salvas: Salvamento diário retém por 15 (quinze) dias; Salvamento



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

semanal retém por 30 (trinta) dias; Salvamento mensal retém por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

- 2.9.3.4 - Permitir o acesso via *WEB*, ao(s) administrador(es) da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, às informações gerenciais sobre a utilização do aplicativo pelos seus usuários.

2.9.4 - Orientação para o uso do Aplicativo

- 2.9.4.1 - Orientação à Distância: é realizada por meio de acesso, via rede, ao site de Ensino à Distância (EAD) da **PROCERGS**, cuja URL será fornecida à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. Existem três modalidades de orientação à distância:

- a) Orientação Fechada para Administradores (Com Tutoria): A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** indica até 3 (três) participantes que terão por função gerenciar o aplicativo. Cada participante terá uma senha exclusiva para acesso ao curso que tem duração de 3 (três) dias. Nesta modalidade os participantes terão acesso ao ambiente de demonstração do Expresso (demo.expresso) e farão parte do fórum para esclarecimentos e resolução de dúvidas.
- b) Orientação Aberta para Operadores (Sem Tutoria): A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** tem livre acesso ao curso, no momento em que necessitar, mas não tem acesso ao ambiente de demonstração do Expresso (demo.expresso). O auxílio para esclarecimentos e resolução de dúvidas será feito por e-mail. Este treinamento é indicado para os usuários que já possuem caixa postal no Expresso.
- c) Orientação Fechada para Operadores (Com Tutoria): A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** indica os participantes que integrarão uma turma de até 100 (cem) usuários que terão individualmente senhas de acesso ao curso. O curso poderá ser acessado pelos participantes no período máximo de 1 (uma) semana após o seu início. Nesta modalidade os participantes terão acesso ao ambiente de demonstração do Expresso (demo.expresso) para navegarem pelo aplicativo e farão parte do fórum para esclarecimentos e resolução de dúvidas. Este treinamento é indicado para os usuários que ainda não tem familiaridade com o Expresso.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

2.9.5 - Coordenação Técnica

2.9.5.1 - Coordenar tecnicamente o grupo de Administradores de todos os clientes do aplicativo, mantendo-os atualizados sobre novas versões, funcionalidades e dicas de uso.

2.9.5.2 - Coordenar as demandas relativas às novas implementações, alterações e correções no aplicativo, verificando a viabilidade e negociando prazos de implantação.

2.9.6 - Pacote Básico de Segurança (Antivírus e Anti-*spam*)

2.9.6.1 - Habilitar o serviço de antivírus para todas as caixas postais da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** registradas no aplicativo.

2.9.6.2 - Habilitar o serviço de anti-*spam*, que possibilita a definição de filtros gerais para toda a “Organização” e também por usuário, onde é possível criar listas de permissão e bloqueio para as suas caixas de *e-mail*.

2.9.6.3 - Orientar os Administradores da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no uso das funções do anti-*spam*.

2.9.7 - Serviço de Recuperação de Dados (*Restore*) e Auditoria

2.9.7.1 - Analisar a viabilidade técnica de executar o serviço de recuperação de dados ou de auditoria a partir de uma demanda específica da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. Em razão da complexidade do trabalho, a **PROCERGS** avaliará cada demanda e fornecerá um orçamento financeiro e um prazo para a conclusão do serviço. A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** devem aprovar formalmente a execução do serviço

2.9.7.2 - Executar o serviço de recuperação de dados e auditoria a partir da aprovação do orçamento e prazo pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.10 – Central de Manifestações - LAI

2.10.1 - Implantação do Central de Manifestações





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 2.10.1.1 - Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, conforme as disponibilidades das partes.
- 2.10.1.2 - Criar os “Grupos” e parametrizar as tabelas básicas com as informações fornecidas pela **CONTRATANTE**.
- 2.10.1.3 - Cadastrar os usuários nos seus respectivos perfis, conforme definição da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.10.1.4- Agendar, com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, os períodos para orientar os responsáveis pelo uso do aplicativo.
- 2.10.1.5 - Acompanhar a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no primeiro mês de uso do aplicativo, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.
- 2.10.2 - Manutenção do Central de Manifestações
- 2.10.2.1 - Desenvolver novas funções e realizar as modificações e exclusões necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos gestores e usuários. Por ser multicliente, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pela **PROCERGS**. Desta forma, as demandas e sugestões da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** entrarão no rol geral das demandas da aplicação que serão priorizadas pela **PROCERGS**.
- 2.10.2.2 - Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.
- 2.10.2.3 - Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso do aplicativo.
- 2.10.3 - Operação e Armazenamento/Salvamento do Central de Manifestações
- 2.10.3.1 - Executar as atividades inerentes à operação do aplicativo no ambiente de *Data Center* da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.10.3.2 - Monitorar o uso do aplicativo para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

2.10.3.3 - Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelo aplicativo.

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

2.10.3.5 - A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.

2.10.3.6 - Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.

2.10.4 - Orientações para o uso do Central de Manifestações

2.10.4.1 - Orientação à Distância: é realizada por meio de acesso, via rede, ao site de Ensino à Distância (EAD) da **PROCERGS**, cuja URL será fornecida à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. A organização do curso é por turmas fechadas com tutoria. A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** indicam os participantes que integrarão uma turma de até 100 (cem) usuários que terão senhas individuais de acesso ao curso. O curso poderá ser acessado pelos participantes no período máximo de 1 (uma) semana após o seu início. A execução deste curso deve ser combinada previamente entre as partes.

2.10.5 - Orientações técnicas para os gestores do Central de Manifestações

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

2.10.6 - As principais características e funcionalidades do aplicativo Central de Manifestações estão descritas no ANEXO III.

2.11 - A execução do MTP abrange as seguintes tarefas e atividades:

2.11.1 - Desenvolvimento





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

2.11.1.1 - Realizar levantamento, junto à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, dos requisitos necessários para identificação dos modelos de sites e intranets mais aderentes às suas necessidades e o processo de desenvolvimento dos mesmos.

2.11.1.2 - Desenvolver as intranets e os sites de acordo com as características previstas e identificadas no MTP e as definições fornecidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.11.2 - Implantação

2.11.2.1- Estabelecer cronograma de implantação de comum acordo com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, conforme as disponibilidades das partes.

2.11.2.2- Cadastrar os administradores conforme definição da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.11.2.3- Agendar, com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, o período para orientar os administradores e usuários no uso do MTP.

2.11.2.4- Acompanhar a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no primeiro mês de uso dos sites e intranets, após a implantação, para complementar orientação no uso e resolver dúvidas.

2.11.2.5- Os sites e intranets serão considerados implantado após 3 (três) meses de sua disponibilização para carga de conteúdo pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.11.3 - Manutenção

2.11.3.1 - Desenvolver novas funções e realizar as modificações e exclusões necessárias à adequação às mudanças no ambiente, legislação ou sugestões dos usuários e administradores. Por ser um modelo de sites para o Governo, o desenvolvimento e implantação de novas funções será definida e priorizada pela SECOM - Secretaria de Comunicação, atual gestora dos Modelos de Sites de Governo no Estado do RS.

2.11.3.2 - Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.

2.11.3.3 - Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso dos sites e intranets.

2.11.4 - Operação, Armazenamento e Salvamento



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 2.11.4.1 - Executar as atividades inerentes à operação dos sites e intranets no ambiente de *Data Center* da **PROCERGS**, possibilitando o acesso às suas funcionalidades via rede de comunicação de dados. Esta atividade compreende o processamento e o tratamento das informações, documentos e conteúdos da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.11.4.2- Monitorar o uso de sites e intranets objetos deste contrato para preservar o desempenho e minimizar eventuais instabilidades no ambiente operacional.
- 2.11.4.3 - Manter as bases de dados com as informações, documentos e conteúdos armazenados pelo MTP.
- 2.11.4.4- Realizar salvamento (*backup*) das bases de dados da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** para prevenir eventuais perdas causadas por desastre, falha física ou humana. A **PROCERGS** executa o salvamento das informações, documentos e conteúdos conforme política de *backups* descrita no ANEXO IV.
- 2.11.4.5- Permitir, aos administradores da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, o acesso às informações gerenciais sobre a utilização do MTP pelos seus usuários.
- 2.11.4.6 - A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.
- 2.11.4.7 - Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.
- 2.11.5 - Orientações para utilização
- 2.11.5.1 - A **PROCERGS** promoverá curso de gerenciamento de MTP aos técnicos indicados pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** para até 06 (seis) participantes. Esta atividade tem a duração de 04 (quatro) horas e será desenvolvida via EAD (Educação a Distância).
- 2.11.5.2 - A **PROCERGS** orientará tecnicamente o grupo de administradores, mantendo-o atualizado sobre novas versões, funcionalidades e dicas de uso.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

2.12- A execução do PRX abrange as seguintes tarefas e atividades:

2.12.1- Projeto do Ambiente do PRX

2.12.1.1- Elaborar projeto, a partir do levantamento das necessidades junto à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, elencando as características iniciais do ambiente do PRX, contendo as seguintes definições:

- a) Perfis de usuário;
- b) Políticas de grupo (GPOs) do *Active Directory* (AD);
- c) Regras personalizadas;
- d) Usuários com permissão de consulta no módulo de relatórios.

2.12.2- Implantação

2.12.2.1- Formatação do Ambiente do PRX

2.12.2.1.1- Configurar, na Ferramenta do PRX e no AD os requisitos que foram definidos no Projeto do Ambiente.

2.12.2.1.2- Implementar os agentes de monitoria, contabilização e *backup* no ambiente do PRX.

2.12.2.1.3- Criar, no AD, o(s) Grupo(s) de Usuário(s) onde serão cadastrados e administrados os usuários que terão o serviço PRX.

2.12.2.2- Fornecer, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, os requisitos técnicos para que o serviço objeto deste contrato possa ser instalado na **PROCERGS**, orientandos nos casos em que adequações na rede se fizerem necessários.

2.12.2.3- Prover infraestrutura dimensionada para a necessidade exclusiva de prestação do serviço PRX para a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, compartilhando a infraestrutura de nobreak, ar condicionado e segurança do Data Center da **PROCERGS**.

2.12.2.4- Instalar os *softwares* básicos necessários para o Serviço PRX nos servidores da **PROCERGS**.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 2.12.2.5- Fornecer à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** as políticas de login necessárias para a utilização do PRX nos navegadores de internet de suas estações de trabalho.
- 2.12.2.6- Oferecer à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** treinamento na ferramenta do PRX no que tange à emissão de relatórios padrões da solução, bem como à manipulação de grupos de usuários do AD para gerenciamento de regras de acesso.
- 2.12.2.7- Fornecer à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** autorização através da identificação de usuário e senha para consulta de relatórios fornecidos pela ferramenta do PRX.
- 2.12.3- Manutenções do ambiente operacional e Monitoração do Serviço
- 2.12.3.1- Manter o ambiente operacional da prestação do serviço compatível com a necessidade da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no que diz respeito ao desempenho dos servidores, atualização tecnológica do ambiente, área de armazenamento e segurança.
- 2.12.3.2- Adquirir licenças e atualizações dos *softwares* necessários (Virtualização, sistema operacional e Software de Proxy) para preservar a legalidade do ambiente.
- 2.12.3.3- Monitorar o desempenho e a disponibilidade do serviço tomando as providências para evitar a degradação destes.
- 2.12.3.4- Quaisquer requisitos que sejam demandados pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** após a implantação do serviço serão realizados através de consultoria específica.
- 2.12.3.5- Corrigir falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**.
- 2.12.3.6- Prestar assessoria/suporte eventual, esclarecer dúvidas e resolver problemas quanto ao uso do PRX.
- 2.12.4- Disponibilidade do serviço.
- 2.12.4.1- A **PROCERGS** garante a disponibilidade do serviço 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.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 2.12.5- Manter central de atendimento (*Help Desk*), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ativar equipes de manutenção, registrar, solucionar e acompanhar as ocorrências no serviço.
- 2.12.6- A relação de papéis e responsabilidades na execução do presente contrato está contida no ANEXO VI do presente instrumento.
- 2.13- A execução do SPI abrange as seguintes tarefas e atividades:
- 2.13.1 - Operar o Sistema. Esta atividade compreende o processamento do Sistema de Protocolo Integrado - SPI nos equipamentos localizados na **PROCERGS**, operados por pessoal próprio. Engloba o tratamento e recuperação de informações, colocando à disposição da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** os programas e o Banco de Dados *ON-LINE*, para cadastramento e consultas, através de transações e rotinas.
- 2.13.2 - Realizar Manutenções Corretivas no Sistema. Esta atividade compreende todas as adaptações que tenham por objetivo corrigir, no sistema, falhas cuja responsabilidade é atribuível, exclusivamente, à **PROCERGS**. Este tipo de manutenção não gerará ônus à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.13.3 - Realizar Manutenções Adaptativas no Sistema especificado. Esta atividade compreende o desenvolvimento de novos procedimentos e as modificações e exclusões necessárias à adequação do sistema às mudanças no ambiente ou na legislação. O preço para a execução deste item será orçado no momento da formalização da demanda feita pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 2.13.3.1 - Por tratar-se de um Sistema que integra o protocolo de vários clientes, as alterações solicitadas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** serão levadas para apreciação dos demais.
- 2.13.3.2 - Havendo consenso dos demais clientes, as solicitações de alteração constituirão uma nova versão do sistema.
- 2.13.4 - Salvar e reter as bases de dados referentes ao Sistema. A periodicidade do salvamento e o prazo de retenção, com relação às bases de dados da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, serão estabelecidos de comum acordo entre esta e a **PROCERGS**.
- 2.13.5 - Executar as rotinas "*Batch*" previstas no Sistema, de acordo com o cronograma estabelecido de comum acordo entre a **CONTRATANTE**, **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e a **PROCERGS**.
- 2.13.6 - Emitir os relatórios do Sistema, em folha impressa de ambos os lados - Duplex, com acabamento simples.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

2.13.7 - Entregar os relatórios impressos nos locais e horários definidos de comum acordo entre a **PROCERGS** e a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

2.13.8- As regras sobre disponibilidade do sistema e help desk estão dispostas no item 2.1 da presente Cláusula.

CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PREÇOS

3.1 - Os preços dos serviços ADS, EML, EXO, HPW, INT, LAI, MTP, PDI, PROA, PRX, SPI, SRE, base **março/2021**, são os constantes na Tabela de Preços - ANEXO I, perfazendo o total estimado de **R\$5.702.951,45 (Cinco milhões, setecentos e dois mil, novecentos e cinquenta e um reais e quarenta e cinco centavos)** por mês e **R\$68.435.417,40 (Sessenta e oito milhões, quatrocentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e dezessete reais e quarenta centavos)** por ano, entendidos como preços justos e suficientes para a total execução destes serviços sendo devidos somente os valores referentes aos serviços efetivamente prestados à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

3.2 - Os preços dos novos serviços não previstos neste instrumento, serão definidos à época da sua utilização, mediante termo aditivo ao presente contrato, nos termos previstos no art. 65, § 1º da Lei 8.666/93.

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

3.4 - Itens específicos relacionados ao PROA:

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

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

3.4.3- O item de faturamento - Por Processo Distribuído – representa o número total de ações no PROA que alteram o conteúdo de um processo (inserções de



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

novos documentos, registro de aquisição por um usuário, etc.) no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas pelos usuários da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, tais como:

- Distribuir uma atividade (encaminhamentos realizados entre usuários)
- Redistribuir uma atividade
- Recuperar uma atividade
- Arquivar um processo
- Solicitar um arquivamento
- Desarquivar um processo
- Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento)
- Concluir uma Tarefa
- Alterar controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente).

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

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

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

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



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

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

3.5 – Itens específicos relacionados ao LAI:

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

3.5.2- O item de faturamento – Operação Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de operação, monitoria do ambiente operacional do aplicativo e dos servidores que o suportam, segurança e controle da produção do aplicativo LAI.

3.5.3- O item de faturamento - Por Demanda ou Tarefa cadastrada – representa o número total de Demandas e Tarefas cadastradas no aplicativo LAI no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

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

3.6- Itens específicos para o MTP:

3.6.1- O item de faturamento – Desenvolvimento e Implantação – é um valor eventual, referente aos serviços de desenvolvimento e implantação de cada site ou intranet objetos deste contrato. O valor total a ser faturado será o valor constante na Tabela de Preços para o item, multiplicado pelo número de sites e intranets desenvolvidos e implantados no período de apuração da competência da fatura. Este valor ocorrerá somente 1 (uma) vez para cada site ou intranet desenvolvido.

3.6.2- O item de faturamento – Manutenção e Suporte Técnico – é um valor mensal refere aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional dos sites e intranets implantados. O valor total a ser faturado será o valor constante na Tabela de Preços para o item, multiplicado pelo número de sites e intranets contratados.

3.6.3- O item de faturamento - Operação – é um valor mensal, referente aos serviços de administração, acompanhamento e monitoria do ambiente operacional, onde são executados os sites e intranets. O valor total a ser faturado será o valor constante na Tabela de Preços para o item, multiplicado pelo número de sites e intranets contratados.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 3.6.4- O item de faturamento - Por GB Armazenado – é o valor mensal referente aos serviços de alocação e salvamento de áreas no *storage* da **PROCERGS**, medidas em *gigabytes*, necessárias para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos pertinentes a cada site e intranet, medidas no período de apuração da competência da fatura. O valor total a ser faturado será o valor constante na Tabela de Preços para o item, multiplicado pelo somatório das áreas dos sites e intranets armazenados.
- 3.6.5- O desenvolvimento de cargas de dados, reformulações ou outros serviços nos sites e intranets, quando solicitado pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, deverão ser objeto de contratação específica e, para a sua execução, é necessária a aprovação formal à proposta apresentada pela **PROCERGS** contendo prazos e preço.

3.7- Itens específicos relacionados ao PDI

- 3.7.1- O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional ao PDI.
- 3.7.2- O item de faturamento - Por Documento Incluído – representa o número total de documentos incluídos no PDI no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.7.3- O item de faturamento - Por Consulta efetuada – representa o número total de Consultas em documentos no PDI, realizadas no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.7.4- O item de faturamento - Por GB Armazenado, representa a área total alocada em equipamento (*storage*) da **PROCERGS**, medida em *gigabytes*, para o armazenamento das informações, documentos e conteúdos necessários à execução do PDI, medida no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 3.7.5- O desenvolvimento das integrações do PDI com outros sistemas, quando solicitado pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, deverá ser objeto de contratação específica e, para a sua execução, é necessária a aprovação formal à proposta apresentada pela **PROCERGS** contendo prazos, condições e preço.
- 3.7.6- A forma de aferição e auditoria do montante das transações no PDI definidas na presente Cláusula como geradoras do montante a ser faturado durante a execução do Contrato está explicitada no ANEXO V.

3.8- Itens específicos relacionados ao PRX





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

3.8.1 - O item de faturamento – Manutenção Básica – é um valor fixo mensal referente aos serviços de manutenção, suporte e atendimento operacional ao **PRX**.

3.8.2 - O item de faturamento - Por usuário cadastrado no grupo específico de usuários de Proxy no AD – representa o número total de usuários do Proxy cadastrados no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.

3.8.2.1- A contabilização deste item é feita de forma escalonada de acordo com o número de usuários, tendo valores diferenciados e decrescentes para cada faixa conforme descrito abaixo:

Os primeiros 250 usuários serão lançados na primeira faixa, os próximos 250 usuários serão lançados na segunda faixa e assim sucessivamente até 1.500 usuários, sendo o restante lançado na faixa 'acima de 1.500 usuários'.

CLÁUSULA QUARTA: DO RECURSO FINANCEIRO

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

Unidade Orçamentária: 13.09 - SERVICOS TRANSVERSAIS - CONTRATOS CENTRALIZADOS;
Projeto/Atividade: 2032 - GESTÃO INTEGRADA DE TIC PROCERGS;
Recurso: 0001 - RECURSOS DO TESOUREIRO - LIVRES;
Natureza da despesa: 3.3.90.40 - SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO - PESSOA JURIDICA;
Empenho nº: - Data:

CLÁUSULA QUINTA: DO PRAZO CONTRATUAL

5.1 - O prazo de duração do contrato é de **12 (doze) meses**, contado a partir da data definida na ordem de início dos serviços.

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

5.3 - 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.

5.4- O prazo de duração do contrato pode ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

5.4.1- os serviços tenham sido prestados regularmente;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 5.4.2- a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
 - 5.4.3- o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração.
- 5.5 - A **PROCERGS** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

CLÁUSULA SEXTA: DAS GARANTIAS

As garantias deste contrato 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 da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, 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**.

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, para cada **ÓRGÃO USUÁRIO**.
 - 7.1.1 - O aceite de serviço por parte de cada **ÓRGÃO USUÁRIO**, bem como o aceite global da(s) fatura(s) por parte da **CONTRATANTE** será realizado conforme fluxo implantado no sistema IEF.
- 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.
- 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 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.
- 7.9 - A **CONTRATANTE**, subsidiada pelos **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, 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.

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, sendo essa o dia e mês de início da vigência do contrato.
- 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:

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

Onde:

R = parcela de reajuste;

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

IPCA_n = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

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

CLÁUSULA DÉCIMA: DAS OBRIGAÇÕES

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA PROCERGS

11.1- Obrigações Gerais do contrato:

- 11.1.1- Executar a prestação dos serviços conforme especificações contidas no presente instrumento e na proposta apresentada.
- 11.1.2- 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 à **CONTRATANTE** a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
- 11.1.3- 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.
- 11.1.4- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar dos pagamentos devidos à **PROCERGS**, o valor correspondente aos danos sofridos, após apuração e observada a ampla defesa e contraditório.
- 11.1.5- Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à **CONTRATANTE**.
- 11.1.6- Comunicar à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** qualquer anormalidade constatada referente à execução do presente Contrato e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.1.7- 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.
- 11.1.8- Fornecer, mensalmente, à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, no Portal de Relacionamento de Clientes da **PROCERGS** - Minha PROCERGS, informações sobre a utilização dos serviços objeto do presente contrato, incluindo quantidades e configurações, se for o caso, através de relatórios e/ou arquivos para acompanhamento dos serviços.
- 11.1.9- Indicar equipe de seu quadro funcional para fazer ligação com a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, durante o horário estabelecido para a prestação do serviço, e responder pela correta execução do mesmo.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 11.1.10- Respeitar a privacidade e a confidencialidade, das mensagens e documentos dos usuários da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, comprometendo-se a não editá-las, acessá-las ou divulgá-las, exceto em cumprimento de ordem judicial, ou por solicitação da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** ou para identificar e resolver problemas técnicos que possam comprometer os serviços prestados.
- 11.1.11- Assegurar a manutenção técnica dos equipamentos e softwares de propriedade da **PROCERGS** que fazem parte da prestação dos serviços objeto deste contrato.
- 11.1.12 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.
- 11.1.13 Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 11.1.14 Cooperar com os órgãos usuários e responsabilizar-se pela continuidade dos serviços prestados a eles por meio desta contratação, especialmente durante a migração dos contratos anteriores para o modelo de serviços transversais, não lhe sendo permitido apresentar óbices relacionados às avenças anteriores que prejudiquem o pleno funcionamento dos serviços contratados.
- 11.1.15 Observar o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.º 13.709/2018) quanto ao tratamento de dados pessoais que estejam em suas bases por força da contratação entabulada, informando previamente a **CONTRATANTE** sempre que proceder à alteração de infraestrutura que possa impactar na forma de acesso ou de processamento destes dados.
- 11.2- Obrigações específicas do PROA, EXO, PDI, LAI e SPI
- 11.2.1- 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.
- 11.2.2- Manter os equipamentos necessários à operação dos aplicativos e softwares. Não está incluída neste contrato a locação de equipamentos (microcomputadores, notebooks, impressoras, canais de comunicação de dados, scanners, roteadores, switches, etc.), que, por solicitação da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, estejam ou venham a ser instalados em suas dependências, os quais serão objeto de contratação específica.
- 11.2.3 Manter e processar os dados fornecidos pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** dos prazos e grau de qualidade a serem estabelecidos de comum acordo.
- 11.2.4- 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, pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, 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.
- 11.2.5- Garantir o uso dos Sistemas, não exclusivos e não transferíveis, pelo tempo de vigência do presente contrato.
- 11.2.6- Garantir que todos os dados armazenados nas bases de dados dos Sistemas objeto



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

do presente contrato, referentes à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, são de propriedade destes.

11.3- Obrigações específicas do PROA, EXO, PDI, LAI, SPI e SER

11.3.1- Manter o equipamento central necessário para atender à utilização dos Sistemas e suas funções, bem como manter o serviço atualizado tecnologicamente e compatível com as necessidades da Rede RS, com relação a desempenho, disponibilidade e segurança.

11.4- Obrigações específicas do SER

11.4.1- Fornecer os equipamentos e cabos necessários à ligação da porta via rádio ao Switch da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, bem como do serviço de contingência automática das portas de acesso.

11.4.2- Manter servidor de Túnel Internet operacional.

11.4.3- Garantir a velocidade do tráfego interno da rede, isto é, de um ponto de presença da **PROCERGS** a outro, conforme a opção da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.

11.4.4- Garantir a aplicação das restrições de acesso à Rede RS definidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** mediante o uso de filtros de pacotes nas portas de acesso dos pontos de presença da **PROCERGS**.

11.5- Obrigações específicas do HPW

11.5.1- Atuar como responsável técnico junto ao órgão competente, no Brasil, pelo cadastramento do domínio virtual.

11.5.2- Manter os endereços de domínio virtual em equipamentos localizados na **PROCERGS**.

11.6- Obrigações específicas do ADS

11.6.1- Prover a redundância do serviço no que diz respeito a servidores, softwares e armazenamento de dados.

11.7- Obrigações específicas do INT

11.7.1- Garantir a segurança da rede da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** contra acessos indevidos originados externamente (na rede INTERNET), quando utilizado(s) o(s) firewall(s) da **PROCERGS**.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 11.7.2- Garantir o acesso à INTERNET à(s) rede(s) da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** sem que seu(s) endereço(s) IP real(is) seja(m) propagado(s) externamente, quando utilizado(s) o(s) firewall(s) da **PROCERGS**.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E ÓRGÃOS USUÁRIOS

12.1- Obrigações Gerais do contrato:

- 12.1.1- Pagar à **PROCERGS** o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.1.2- Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **PROCERGS**, de acordo com as cláusulas contratuais.
- 12.1.3- Notificar a **PROCERGS** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.1.4 - Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da **PROCERGS**, nos termos da legislação vigente.
- 12.1.5- Comunicar formalmente à **PROCERGS**, através de aditivos contratuais ou correspondências, sempre que houver alterações e informações que possam modificar itens do contrato originalmente avençado.
- 12.1.6- Evitar o manuseio e o acesso aos serviços contratados por pessoas não autorizadas, bem como a divulgação das senhas.
- 12.1.7- Indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a **PROCERGS** sobre a execução dos objetos deste contrato.
- 12.1.8- Comunicar à **PROCERGS**, via central de atendimento (Help Desk), quando os serviços apresentarem problemas.
- 12.1.9- Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços por servidores designados para esse fim, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

12.2- Obrigações específicas do ADS:





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 12.2.1- Dar, à **PROCERGS**, as condições necessárias à execução regular do contrato e especificamente, atender aos requisitos informados pela **PROCERGS** para implantação do ADS.
- 12.2.2- Responsabilizar-se pela gestão do serviço no que diz respeito à inclusão e manutenção do objeto do *Active Directory*.
- 12.2.3- Responsabilizar-se pelas atualizações dos *softwares* nas estações de trabalho que compõem a rede da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO**.
- 12.2.4- Fornecer o *Active Directory* atual para que a **PROCERGS** faça a migração do mesmo e possa desativá-lo dos servidores da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO**.
- 12.2.5- Indicar as pessoas que serão responsáveis pela administração do serviço após a migração para a **PROCERGS**.
- 12.2.6- Assegurar que os servidores do serviço de *Active Directory* não serão utilizados para execução de outros serviços que não o objeto deste contrato, portanto a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO**, não poderão modificar o ambiente operacional destes servidores.
- 12.2.7- Comprometer-se a não instalar novos servidores que desempenhem a função de Controladores de Domínio do *Active Directory* adicionais ao objeto deste contrato.
- 12.2.8 - Contratar, junto à **PROCERGS**, a(s) porta(s) de acesso e backbone(s) que possibilitarão à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO** terem acesso remoto ao(s) serviço(s);
- 12.3- Obrigações específicas do EML:
- 12.3.1 - Disponibilizar os equipamentos, onde serão executados os *softwares* emuladores.
- 12.3.2 - Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde os dispositivos (Fixos ou Móveis) da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** até a **PROCERGS**.
- 12.4- Obrigações específicas do PROA, EXO, SPI:
- 12.4.1- Avisar, previamente, sempre que uma informação requeira esquema especial de segurança e sigilo. Os relatórios dos sistemas, após serem utilizados, serão obrigatoriamente destruídos por um meio qualquer, ou devolvidos à **PROCERGS** para serem triturados, ou mantidos em arquivo de segurança pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** (sob hipótese alguma poderão ser vendidos como papel velho, ou dispostos sem a destruição total das informações).
- 12.4.2- 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 12.4.3- Manter uma equipe responsável pela preparação dos dados, para o controle de qualidade final dos relatórios emitidos pelo Sistema, conforme especificações ou instruções fornecidas pela **PROCERGS**.
- 12.4.4 Contratar os canais de dados e os serviços que possibilitem o acesso à rede de comunicação da **PROCERGS** e ao sistema SPI.
- 12.4.5- Fornecer os dados necessários ao processamento, dentro do cronograma e grau de qualidade estabelecido de comum acordo.
- 12.5- Obrigações específicas do PROA, EXO, SPI, LAI e PDI:
- 12.5.1 - Providenciar o acesso via rede de comunicação, desde os dispositivos (Fixos ou Móveis) da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** até a **PROCERGS**.
- 12.5.2- Manter sob rigoroso sigilo e segurança todas as senhas e códigos utilizados pelos usuários da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** nos aplicativos constantes neste contrato.
- 12.5.3- Definir e informar a **PROCERGS** os profissionais que serão os Administradores locais e os usuários dos aplicativos na **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** que serão orientados no uso.
- 12.5.4- Cadastrar e manter a estrutura formal da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** e os usuários dos aplicativos.
- 12.5.5- Manter seus equipamentos de acesso e segurança, *softwares* e *browsers* em conformidade com as especificações fornecidas pela **PROCERGS** para não comprometer a performance e a utilização dos aplicativos.
- 12.6- Obrigações específicas do EXO:
- 12.6.1- Não permitir o uso do Expresso para fins ilegais ou para envio de material em desacordo com a legislação brasileira.
- 12.6.2- Não permitir o envio de mensagens tipo “*spam*” ou correntes que gerem reclamação dos usuários.
- 12.7- Obrigações específicas do HPW:
- 12.7.1- 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.
- 12.7.2- Responsabilizar-se pelo conteúdo disponibilizado em suas páginas eletrônicas, bem como pelos efeitos por elas produzidos.
- 12.7.3- Submeter o projeto promocional da página eletrônica à aprovação prévia da **PROCERGS**.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 12.7.4- Comunicar à **PROCERGS** no caso de veiculação de publicidade nas páginas eletrônicas, para acerto entre as partes.
- 12.7.5- 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:
- 12.7.5.1- 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;
 - 12.7.5.2- estimulem a prática de condutas ilícitas ou contrárias à moral e aos bons costumes;
 - 12.7.5.3- incitem a prática de atos discriminatórios, seja em razão de sexo, raça, religião, crença, idade ou qualquer outra condição;
 - 12.7.5.4- coloquem à disposição ou possibilitem o acesso as mensagens, produtos ou serviços ilícitos, violentos, pornográficos ou degradantes;
 - 12.7.5.5- induzam ou possam induzir a um estado inaceitável de ansiedade ou temor;
 - 12.7.5.6- induzam ou incitem práticas perigosas, de risco ou nocivas para a saúde e para o equilíbrio psíquico;
 - 12.7.5.7- 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;
 - 12.7.5.8- violem o sigilo das comunicações;
 - 12.7.5.9- constituam publicidade ilícita, enganosa ou desleal, em geral, que configurem concorrência desleal;
 - 12.7.5.10- veiculem, incitem ou estimulem a pedofilia;
 - 12.7.5.11- 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.
- 12.8- Obrigações específicas do SRE:
- 12.8.1- Indicar, pelo menos, um profissional do seu quadro funcional para acompanhar a instalação, os testes e homologar o serviço de contingência automática.
 - 12.8.2- Fornecer local adequado, conforme orientação da **PROCERGS**, para a instalação do roteador para a porta de contingência automática.
 - 12.8.3- Contratar o acesso desde as dependências da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO** até o ponto de presença da **PROCERGS**, caso utilizar portas do tipo



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Serial, Fibra Óptica, Satélite e Fibra Óptica infoVia RS. Se o acesso for via Túnel Internet, contratar o acesso ao *Backbone* Internet desde suas dependências até o provedor Internet de sua preferência.

- 12.8.4- Fornecer, instalar e deixar funcionando os equipamentos das redes locais que terão acesso à Rede RS e onde serão instalados os *softwares* agentes de monitoria.
- 12.8.5- Manter operacionais os microcomputadores que farão o acesso via Túnel Internet, de acordo com as especificações fornecidas pela **PROCERGS**.
- 12.8.6- Providenciar a instalação e a manutenção de Sistema de Proteção de Descargas Atmosféricas (SPDA) em conformidade com as Normas Técnicas Brasileiras NBR 5410 e NBR 5419, nos casos em que utilizar porta via rádio, instalado em local cuja responsabilidade é da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO**.
- 12.8.7- Ressarcir, à **PROCERGS**, o valor de mercado do roteador de contingência e do rádio instalado nas dependências da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO**, sob suas responsabilidades, nos casos de danificação em decorrência de descarga atmosférica, roubo ou furto do equipamento.
- 12.8.8- Contratar a porta que será utilizada para o serviço de contingência automática considerando que a velocidade desta deve ser, no mínimo, a metade da velocidade da porta principal.
- 12.8.9- Manter operacional sua conexão ao seu provedor Internet, quando utilizar o acesso via Túnel Internet.
- 12.9- Obrigações específicas do INT:
 - 12.9.1- Fornecer as definições que permitam, à **PROCERGS**, implementar a distribuição de banda de acesso à Internet entre as redes locais da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- 12.10- Obrigações específicas do LAI:
 - 12.10.1- Caso o aplicativo LAI seja utilizado para fins de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, serão equiparadas às ouvidorias setoriais e deverão cumprir o disposto nos incisos IX, X e XI do art. 8º da Lei nº 14.485 de 30.01.2014 e demais legislação pertinente.
- 12.11- Obrigações específicas do PDI:
 - 12.11.1- Cadastrar e manter as tabelas locais da estrutura formal da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO** conforme descrito no ANEXO V do PDI.
- 12.12- Obrigações específicas do MTP:
 - 12.12.1- Prover o conteúdo dos sites, cadastrar e atualizar os operadores e todo o conteúdo de informações relativas ao propósito dos sites e intranets.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

12.13- Obrigações específicas do PRX:

- 12.13.1- Contratar, junto à **PROCERGS**, o serviço de diretório ativo (ADS), a(s) porta(s) de acesso e backbone(s) que possibilitarão à **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO** terem acesso remoto ao serviço.
- 12.13.2- Responsabilizar-se pela gestão do serviço no que diz respeito à manipulação de grupos do AD para o gerenciamento das regras de acesso à Internet conforme os padrões da própria **CONTRATANTE** e do **ÓRGÃO USUÁRIO**.
- 12.13.3- Fornecer acesso de Administrador de Domínio ao AD para que a **PROCERGS** faça a implantação do PRX.

12.14- Obrigações específicas do PRX, LAI, MTP, PDI e PROA:

- 12.14.1- Assumir a responsabilidade pelo conteúdo das informações e documentos inseridos e mantidos pelos seus administradores e usuários.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANCÕES

- 13.1- Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, a **CONTRATANTE**, subsidiada pelo **ÓRGÃO USUÁRIO** poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva à **PROCERGS**, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 13.2- Configurar-se-á o retardamento da execução quando a **PROCERGS**:
 - 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 **PROCERGS** 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 **PROCERGS** ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
 - 13.4.1- Advertência, por escrito, decorrente de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
 - 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



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

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 - As partes comprometem-se conforme cronograma descrito no **ANEXO VII**, incluir no presente contrato, através de assinatura de aditivo contratual, níveis de serviço detalhados para cada serviço objeto do mesmo, que será resultado de estudo minucioso a ser feito pela **PROCERGS**.

13.5- As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente.

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 **PROCERGS**.

13.7.1- 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.

13.7.2.- Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **PROCERGS** à **CONTRATANTE**, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

13.8 - A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da falta, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à **CONTRATANTE**, os antecedentes da **PROCERGS**, observando o princípio da proporcionalidade, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos previstos no art. 87, caput, da Lei Federal nº 8.666/1993.

13.9- A aplicação de sanções não exime a **PROCERGS** da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

13.10 -O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII da Lei Federal nº 8.666/1993.

13.11- As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei Federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA RESCISÃO





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 14.1 - 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.
- 14.2 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à **PROCERGS** o direito à prévia e ampla defesa.
- 14.3 - A **PROCERGS** reconhece os direitos da **CONTRATANTE** em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 14.4 - O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DAS VEDAÇÕES

É vedado à **PROCERGS**:

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DAS ALTERAÇÕES

- 16.1 - Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 16.2 - A **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.
- 16.3 - 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 SÉTIMA: DA CONFIDENCIALIDADE

Para fins deste instrumento **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** significa qualquer informação, especificação ou dado, seja de caráter técnico ou não, que esteja em poder de uma Parte, doravante denominada "Parte Reveladora", e que seja revelada à outra Parte, doravante denominada "Parte Receptora". Também será considerada "informação", toda e qualquer informação desenvolvida pela Parte Receptora que contenha, em parte ou na íntegra, a informação revelada.

17.1-As partes, incluindo os **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, se obrigam a:

- 17.1.1- Manter sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham ser confiados ou que venham a ter acesso em razão do presente contrato, na sua totalidade ou em partes, ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- 17.1.2- Não usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao presente Contrato, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que por qualquer razão tenha acesso a elas.
- 17.1.3- Adotar todas as providências necessárias para impedir a divulgação ou utilização indevida das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS por seus empregados, servidores e terceiros.
- 17.1.4- Comunicar previamente sobre a necessidade da divulgação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS em decorrência de determinação judicial ou a ordem emanada por autoridade competente.
- 17.1.5- Por ocasião do encerramento do presente Contrato devolver a outra parte, toda e qualquer informação considerada confidencial e disponibilizada na forma de relatórios, arquivos, imagens, audiovisuais, ou quaisquer outros meios de armazenamento, comprometendo-se a removê-las de seus equipamentos servidores, microcomputadores, disquetes, cartões magnéticos, "pen drives" ou qualquer outro meio de armazenamento, que por ventura tenha utilizado por ocasião da prestação de serviços.
- 17.2- A **PROCERGS** deverá manter sigilo sobre as informações confiadas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**. A **PROCERGS** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários prepostos ou pessoas autorizadas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 18.1- Entende-se por "Dados Pessoais", todos e quaisquer dados ou informações que, individualmente ou em conjunto com outros dados ou nomes, identifiquem ou permitam que um determinado usuário seja identificado, nos termos da Lei 13.709/2018 ("LGPD").
- 18.2- Considerando a natureza do serviço contratado, ambas as partes reconhecem que na execução do Contrato serão realizadas operações de tratamento de dados, sendo necessário assegurar que o tratamento destes dados esteja alinhado com as exigências legais da "LGPD".
- 18.3- A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, na qualidade de controladores dos Dados Pessoais, observarão a legislação aplicável à matéria nas decisões relativas ao tratamento dos Dados Pessoais, sendo totalmente responsáveis pelo eventual descumprimento das normas legais, quando previamente alertada pela **PROCERGS**.
- 18.4- Denominam-se, a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** como Controladores e a **PROCERGS** como Operadora. Cabe aos controladores, realizar o tratamento de acordo



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

com os princípios da lei. A operadora deve seguir as diretrizes trazidas pela controladora e também tratar os dados de acordo com os mesmos princípios.

- 18.5- Em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a **PROCERGS** declara:
- 18.5.1- tratar e usar os dados a que tem acesso, nos termos legalmente permitidos pela lei;
 - 18.5.2- tratar os dados de modo compatível com as finalidades definidas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**;
 - 18.5.3- conservar os dados apenas durante o período necessário à execução do serviço, garantindo a sua confidencialidade e segurança;
 - 18.5.4- implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados 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 seu tratamento ilícito;
 - 18.5.5- assegurar que os seus empregados e os prestadores de serviços externos contratados, que venham a ter acesso aos dados pessoais no contexto deste contrato, cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, devendo a **PROCERGS** exigir que tais indivíduos assinem o Termo de Confidencialidade.
- 18.6- A **PROCERGS** manterá os Dados Pessoais e Informações Confidenciais sob programas de segurança, incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos, elaborados para:
- 18.6.1- identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e
 - 18.6.2- minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares.
- 18.7- A **PROCERGS** se obriga a comunicar imediatamente a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** quando da ocorrência de qualquer incidente de privacidade, tomando de imediato todas as medidas que possam minimizar as consequências, além de adotar todas as medidas técnicas necessárias para cessar e solucionar o incidente com a maior brevidade possível.
- 18.8- A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** possuem amplos poderes para fiscalizar e supervisionar o cumprimento das obrigações de que trata esta cláusula, inclusive in loco, na sede da **PROCERGS**, desde que, neste caso, avise com antecedência mínima de 48h (quarenta e oito horas), podendo, ainda, a qualquer tempo, exigir os elementos comprobatórios correspondentes.
- 18.9- A **PROCERGS** se compromete a responder todos os questionamentos feitos pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** referentes à LGPD e aos dados pessoais repassados, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sem prejuízos dos demais deveres ajustados neste instrumento.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

18.10- Para o fiel cumprimento deste Contrato, a **PROCERGS** expressamente declara, para todos os efeitos legais, que está em fase de implantação do Programa de Governança em Privacidade e que nenhum dado pessoal é tratado sem o devido enquadramento em pelo menos uma das hipóteses legais previstas nos artigos 7º e 11º, da LGPD, em respeito aos princípios norteadores do artigo 6º da LGPD, visando a conclusão no menor prazo possível;

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela **CONTRATANTE**, com o apoio do CETIC – Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 8.666/1993 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

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

20.2 - 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.

20.3 - Este contrato não transfere quaisquer direitos, sendo que, ao término deste, não caberá à **CONTRATANTE** qualquer reclamação quanto à 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).

20.4 - Este contrato não dá à **CONTRATANTE** nenhum direito de distribuição, venda, aluguel, empréstimo ou sublicenciamento de uso dos referidos aplicativos e *softwares*, objetos deste contrato.

20.5 - Nenhuma responsabilidade caberá à **PROCERGS**, pelos defeitos de funcionamento dos canais de comunicação utilizados pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, para ter acesso aos serviços, objeto deste contrato.

20.6 - Sendo o controle de qualidade final dos documentos e informações uma responsabilidade da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS**, não cabe a **PROCERGS** qualquer responsabilização por prejuízos causados pelo uso ou divulgação de dados incorretos provenientes da utilização de seus aplicativos e *softwares*.

20.7- 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.

20.8 - A **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO** deverão responder por todos os atos e fatos jurídicos decorrentes do registro do Domínio.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- 20.9 - A **CONTRATANTE** assume total responsabilidade, eximindo a **PROCERGS**, pelos atos, danos e prejuízos ocasionados por suas ações como usuária dos serviços que são objeto deste contrato.
- 20.10 - A **PROCERGS** não controla os conteúdos transmitidos, difundidos ou colocados à disposição de terceiros pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** no uso dos serviços que são objeto deste contrato. No entanto, ao tomar conhecimento de qualquer conduta ou método da **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** que contrarie o disposto neste contrato, a **PROCERGS** poderá notificar a **CONTRATANTE** 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.
- 20.11 - É expressamente vedada a veiculação de página eletrônica que fira os princípios morais ou dos bons costumes.
- 20.12- As partes considerarão cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CONTRATANTE**.
- 20.13- Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.687/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.
- 20.14- O presente contrato somente terá eficácia depois de publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA: 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 2021.

Cláudio Leite Gastal
Representante da **SPGG**

José Antônio Costa Leal
Representante da **PROCERGS**

Representante da **PROCERGS**

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

**ANEXO I
TABELA DE PREÇOS
ST-INT-ACESSO INTERNET PARA REDES LOCAIS**

01 BANDA INTERNET (KBPS)	R\$
INT.01.121620 – 20.480	7.882,00
INT.01.121690 – 102.400	14.998,00
INT.01.121710 – 409.600	19.976,00
INT.01.121720 – 1.048.576	22.495,00

Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022

ST-ADS-SERVIÇO DE DIRETÓRIO ATIVO

01 GESTAO DA REDE	R\$
ADS.01.000100 - Servidores de AD Redundantes - por Servidor	827,60
ADS.01.000200 - Equipamentos na Rede - por equipamento	3,89
02 ARMAZENAMENTO DE DADOS	
ADS.02.000300 - Servidores de AD Redundantes - por Servidor	312,63

Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022

ST-EML-EMULAÇÃO DE TERMINAIS E IMPRESSORAS EM REDE LOCAL

02 CONEXOES P/EMULACAO E ENDERECAMENTO	R\$
EML.02.112600 - Até 500 - por órgão, por emulação	87,97
EML.02.112610 - De 501 até 600 - por órgão, por emulação	80,29
EML.02.112620 - De 601 até 700 - por órgão, por emulação	70,15
EML.02.112630 - De 701 até 800 - por órgão, por emulação	61,90
EML.02.112640 - De 801 até 900 - por órgão, por emulação	55,68
EML.02.112650 - De 901 até 1000 - por órgão, por emulação	49,50
EML.02.112660 - De 1001 até 1100 - por órgão, por emulação	43,33
EML.02.112670 - Mais de 1100 - por órgão, por emulação	37,13

Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022

ST-SRE-SERVIÇOS DE REDE ESPECIALIZADA

01 BACKBONE IP (KBPS)	R\$
SRE.01.112500 - 128	649,16
SRE.01.112510 - 256	1.109,71
SRE.01.112520 - 384	1.454,53
SRE.01.112530 - 512	1.742,67
SRE.01.112540 - 640	2.113,67
SRE.01.112550 - 1024	3.401,23
SRE.01.112560 - 2048	6.007,53
SRE.01.120730 - 4096	10.100,31
SRE.01.120740 - 6144	14.327,14
SRE.01.120750 - 8192	18.780,27
SRE.01.120760 - 10240	21.924,36
SRE.01.120770 - 12288	25.320,84
SRE.01.120780 - 14336	29.420,39
SRE.01.120790 - 16384	32.362,43
SRE.01.120800 - 18432	35.598,67



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

SRE.01.120810 - 20480	38.802,57
02 PORTA SERIAL (KBPS)	
SRE.02.112410 - 128	128,29
SRE.02.112420 - 256	230,60
SRE.02.112430 - 384	303,99
SRE.02.112440 - 512	377,67
SRE.02.112450 - 640	452,91
SRE.02.112460 - 1024	639,23
SRE.02.112470 - 2048	952,00
SRE.02.120820 - 4096	1.414,87
SRE.02.120830 - 6144	2.092,61
SRE.02.120840 - 8192	2.774,96
SRE.02.120850 - 10240	3.230,65
SRE.02.120860 - 12288	3.612,61
SRE.02.120870 - 14336	4.193,37
SRE.02.120880 - 16348	4.612,70
SRE.02.120890 - 18432	5.074,00
SRE.02.120900 - 20480	5.530,66
03 PORTA TÚNEL INTERNET DEDICADO (KBPS)	
SRE.03.112760 - 1024	1.152,19
SRE.03.112820 - 4096 (Ativação:01/07/2017)	4.373,14
04 PORTA TÚNEL INTERNET COMUTADO (64 KBPS)	
SRE.04.119170 - Por Túnel Internet Comutado - Até 100, por órgão, por Túnel Internet	45,79
SRE.04.120170 - Por Túnel Internet Comutado - Acima de 100, por órgão, por Túnel Internet	14,40
06 PORTA FIBRA ÓTICA (MBPS)	
SRE.06.117070 - 0,5 Mbps	198,29
SRE.06.117080 - 1 Mbps	303,14
SRE.06.117090 - 2 Mbps	454,29
SRE.06.117100 - 4 Mbps	724,04
SRE.06.117110 - 8 Mbps	1.102,11
SRE.06.117120 - 10 Mbps	1.493,64
SRE.06.117130 - 100 Mbps	1.990,67
SRE.06.117140 - 1024 Mbps	2.825,64
SRE.06.117150 - 10240 Mbps	7.952,21
07 PORTA RÁDIO (MBPS)	
SRE.07.121480 - 1 Mbps	1.397,04
SRE.07.121500 - 2 Mbps	3.117,01
SRE.07.121520 - 4 Mbps	5.720,29
SRE.07.121530 - 6 Mbps	6.574,09
SRE.07.121540 - 8 Mbps	7.203,27
SRE.07.121550 - 10 Mbps	7.883,67
SRE.07.121560 - 12 Mbps	8.522,72
SRE.07.121570 - 20 Mbps	10.941,18



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

SRE.07.121580 - 30 Mbps	13.515,59
SRE.07.121590 - 54 Mbps	18.406,95
SRE.07.121600 - 108 Mbps	27.031,19
SRE.07.122500 - Porta Rádio 2 Mbps- Posto Fiscal Passo do Socorro	4.347,29
09 PORTA FIBRA ÓTICA INFOVIARS (MBPS)	
SRE.09.109102 - 2 Mbps	1.744,62
SRE.09.109104 - 4 Mbps	2.833,22
SRE.09.109110 - 10 Mbps	3.971,23
SRE.09.109120 - 20 Mbps	6.747,95
SRE.09.109130 - 30 Mbps	9834,18
SRE.09.109140 - 50 Mbps	11.021,79
SRE.09.109140 - INFOVIARS INT/Escolas Velocidade 50 Mbps	4.065,70
10 PORTA DE CONTINGÊNCIA	
SRE.10.000100 - Porta de Contingência Automática	275,44
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-HPW-HOSPEDAGEM DE SITE E DOMÍNIO VIRTUAL

	R\$
03 RECUPERACAO BANCO DE DADOS	
HPW.03.121670 - Por Restore solicitado	154,23
04 HOSPEDAGEM DE PAGINAS	
HPW.04.121620 - Valor mensal até 05 MB	12,80
HPW.04.121630 - Valor mensal acima de 05 MB até 200 MB	44,97
HPW.04.121640 - Valor mensal acima de 200 MB até 400 MB	91,35
HPW.04.121650 - Valor mensal acima de 400 MB até 600 MB	133,31
HPW.04.121660 - Valor mensal adicional acima de 600 MB por MB	0,18
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-MTP-INTRANETS E SITES MATRIZ NO MODELO PADRÃO

	R\$
01 - DESENVOLV./MANUTENÇÃO	
MTP.01.111001 - Desenvolvimento e Implantação - por Projeto de site	16.711,24
MTP.01.111009 - Manutenção e Suporte Técnico - por órgão / por site / por mês	983,72
02 - OPERAÇÃO	
MTP.02.112001 - Operação - por órgão / por site / por mês	590,23
03 - ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO	
MTP.03.113001 - Por Gigabyte (GB) armazenado / por mês	6,55
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-SPI-SISTEMA DE PROTOCOLO INTEGRADO

	R\$
01 - REDE A DISPOSIÇÃO	
SPI.01.089080 - Para manter o banco de dados a disposição p/consultas e atualizações – por órgão	787,93
02 - ROTINA ON-LINE	
SPI.02.089090 - Por inclusão de processo - VEZES MIL	196,32
SPI.02.089100 - Por atualização - VEZES MIL	176,47
SPI.02.089110 - Por consulta - VEZES MIL	83,32
SPI.02.089120 - Por pesquisa integrada - VEZES MIL	126,15



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

SPI.02.089130 - Por pesquisa por refinamento de critério - VEZES	164,28
SPI.02.089140 - Por registro mantido em cadastro - VEZES MIL	7,02
03 - ROTINA DE EMISSÃO	
SPI.03.089150 - Por página gerada - VEZES MIL	910,00
SPI.03.089180 - Por etiqueta de numeração - VEZES MIL	19,15
SPI.03.089190 - Por página impressa/laser duplex, com acabamento simples - VEZES MIL	136,16
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-LAI-CENTRAL DE MANIFESTAÇÕES

02 - MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO	R\$
LAI.02.110111 - Manutenção Básica Mensal por órgão	2.557,47
03 - OPERAÇÃO	
LAI.03.128121 - Operação Básica Mensal por órgão	1.448,91
LAI.03.130120 - Por cem (100) Demandas/Tarefas cadastradas no	145,90
04 - ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO	
LAI.04.140401 - Por Gigabyte (GB) Armazenado	6,70
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-EXO-EXPRESSO-COMUNICAÇÃO UNIFICADA

04 - CAIXA POSTAL DE 1 GB (Por Caixa Postal)	R\$
EXO.04.110410 - Caixas de 1 GB - até 1000 caixas	11,03
EXO.04.110420 - Caixas de 1 GB - de 1001 até 4000 caixas	9,14
EXO.04.110430 - Caixas de 1 GB - mais de 4000 caixas	3,96
06 - CAIXA POSTAL DE 2 GB (Por Caixa Postal)	
EXO.06.110610 - Caixas de 2 GB - até 1000 caixas	21,04
EXO.06.110620 - Caixas de 2 GB - de 1001 até 4000 caixas	17,87
EXO.06.110630 - Caixas de 2 GB - mais de 4000 caixas	7,59
08 - CAIXA POSTAL DE 4 GB (Por Caixa Postal)	
EXO.08.110810 - Caixas de 4 GB - até 1000 caixas	40,20
EXO.08.110820 - Caixas de 4 GB - de 1001 até 4000 caixas	33,90
EXO.08.110830 - Caixas de 4 GB - mais de 4000 caixas	14,37
14 - CAIXA POSTAL DE 8 GB (Por Caixa Postal)	
EXO.14.110810 - Caixas de 8 GB - até 1000 caixas	90,62
EXO.14.110820 - Caixas de 8 GB - de 1001 até 4000 caixas	75,78
EXO.14.110830 - Caixas de 8 GB - mais de 4000 caixas	31,84
16 - CAIXA POSTAL DE 16 GB (Por Caixa Postal)	
EXO.16.110810 - Caixas de 16 GB - até 1000 caixas	113,27
EXO.16.110820 - Caixas de 16 GB - de 1001 até 4000 caixas	93,40
EXO.16.110830 - Caixas de 16 GB - mais de 4000 caixas	39,22
19 - CAIXA POSTAL DE 24 GB (Por Caixa Postal)	
EXO.19.110810 - Caixas de 24 GB - até 1000 caixas	124,59
EXO.19.110820 - Caixas de 24 GB - de 1001 até 4000 caixas	102,73
EXO.19.110830 - Caixas de 24 GB - mais de 4000 caixas	43,14
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-PDI-PASTA DIGITAL



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

01 - MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO	R\$
PDI.01.120201 - Manutenção Básica por órgão	3.490,76
02 - OPERAÇÃO DO SISTEMA	
PDI.02.220201 - Por mil documentos incluídos	247,47
PDI.02.220210 - Por mil consultas realizadas	82,53
03 - ARMAZENAMENTO	
PDI.03.120220 - Por Gigabyte (GB) armazenado	4,74
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-PRX-SERVIÇO PROXY

01 VALOR FIXO POR ÓRGÃO	R\$
PRX.01.101110 - Valor Fixo Mensal por órgão	1.150,33
02 PREÇOS POR USUÁRIO DO PRX	
PRX.02.102121 - Até 250 usuários – por órgão, por usuário	9,79
PRX.02.102125 - De 251 até 500 usuários - por órgão, por usuário	8,81
PRX.02.102128 - De 501 até 750 usuários - por órgão, por usuário	7,84
PRX.02.102131 - De 751 até 1000 usuários - por órgão, por usuário	6,85
PRX.02.102141 - De 1001 até 1250 usuários - por órgão, por usuário	5,87
PRX.02.102151 - De 1251 até 1500 usuários - por órgão, por usuário	5,09
PRX.02.102161 - Mais de 1500 usuários - por órgão, por usuário	4,50
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

ST-PRA-PROA-PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

01 MANUTENÇÃO E SUPORTE	R\$
PRA.01.110110 - Manutenção Básica Mensal por órgão	1.014,58
02 - OPERAÇÃO	
PRA.02.110210 - Por mil Processos Gerados	133,98
PRA.02.110220 - Por mil Processos Distribuídos	106,04
PRA.02.110230 - Por mil Pesquisas Realizadas	83,66
03 - ARMAZENAMENTO/SALVAMENTO	
PRA.03.110310 - Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Ativos)	5,00
PRA.03.110320 - Por Gigabyte (GB) Armazenado (Processos Arquivados)	2,22
Vigência: Março/2021 - Fevereiro/2022	

**ANEXO II
ACESSO AOS SISTEMAS**

a) Sistema de Protocolo Integrado (SPI)





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- Acompanhamento da tramitação interna e externa dos processos administrativos nos diversos Órgãos do Estado;
- Recuperação de processos por refinamento de critérios (nome do requerente, matrícula, local de origem, assunto, data do processo, número do documento);
- Emissão de etiquetas com dados cadastrais;
- Manutenção do histórico de andamento dos processos;
- Obtenção das informações dos processos parados, por um intervalo de tempo, em um determinado local;
- Alterações solicitadas pela **CONTRATANTE** e **ÓRGÃO USUÁRIO**, que não sejam corretivas, por se tratar de um sistema utilizado por vários clientes, serão levadas à apreciação dos demais e caso aprovadas constituirão uma nova versão do sistema que será desenvolvida após a aprovação das condições de prazos e custos por parte da **CONTRATANTE**.

Produtos fornecidos pelo sistema SPI

1 - ROTINA ON-LINE - TRANSAÇÕES

1.1 - Inclusão de Processo

1.2- Atualizações de:

- alteração, exclusão, anexação, desanexação, arquivamento e desarquivamento de processo;
- inclusão, exclusão e alteração de requerente coletivo;
- inclusão e alteração de andamento;
- inclusão, exclusão, alteração, ativação e desativação de elementos de tabelas;
- atualização no SOE;
- inclusão, exclusão e alteração de ato/encaminhamento;
- inclusão, exclusão e alteração de locais de assessoria/gabinete;
- inclusão, exclusão e alteração de signatários dos órgãos.

1.3- Consultas de:

- histórico de andamento;
- consulta a tabelas;
- consultas no SOE;
- auditoria de processos;
- auditoria de andamentos;
- atos/encaminhamento;
- locais de assessoria/gabinete;
- signatários dos órgãos.

1.4- Consulta por Pesquisa Integrada:

- por número de processo;
- por nome de requerente;
- por matrícula de requerente;
- por número de processo anexo.

1.5- Consulta por Pesquisa por Refinamento de Critério:

- ano, assunto, palavras-chave, origem, número do documento, local, data de envio, data de cadastramento, situação, palavras reservadas, processos eletrônicos.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

1.6- Registro Mantido em Cadastro:

- processos ativos + andamentos ativos + processos arquivados.

2 - ROTINA DE EMISSÃO:

2.1- por página gerada/impressa;

2.2- por etiqueta de numeração (grandes e pequenas).

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

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

c) Sistema de Correio, Agenda e Catálogo Corporativos (**EXO**)

Por ser o **Expresso** uma aplicação Web, o acesso a ele é feito por meio de navegadores internet mais populares tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, etc. A evolução tecnológica destes navegadores, identificados como novas versões, que pode variar conforme a versão do sistema operacional são frequentemente lançadas pelos fabricantes e o seu uso imediato pode causar alguns transtornos aos usuários caso ainda não terem sido homologadas para uso do **Expresso**. A informação sobre quais as versões de navegadores homologadas pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do **Expresso**.

Administração

- Criação, alteração e exclusão de usuários das organizações administradas;
- Redefinição de senha para usuários;
- Criação, alteração e exclusão de setores conforme o organograma da empresa;
- Transferência de usuários para outro setor;
- Criação, alteração e exclusão de listas públicas;
- Criação de listas públicas bloqueadas, por padrão, para recebimento de mensagens de domínio diferente da Organização;
- Configuração do primeiro nível do Anti-spam da organização sendo o segundo nível configurado pelo usuário;
- Emissão de relatórios de uso do Expresso;
- Atribuição do tamanho da caixa postal, de acordo com quotas disponíveis para a organização;
- Registro de todas as ações feitas pelos administradores permitindo auditorias.

Caixa Postal (E-mail)

- Domínio institucional próprio para *e-mail*;
- Suporte técnico durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia via *Help Desk*;
- Privacidade do conteúdo das mensagens, agenda e catálogo pessoal;
- Possibilidade de criação de vários *alias* (apelidos) para o endereço principal;
- Possibilidade de criação de pastas e subpastas para armazenar mensagens;





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

- Possibilidade de abrir várias mensagens simultaneamente através de abas;
- Filtro AntiSpam;
- Antivírus;
- Acesso seguro através de navegador Internet;
- Busca de endereços do Catálogo pessoal, Geral e pesquisa rápida, avançada e função auto completar de endereços para o envio de mensagens;
- Inclusão de arquivos anexos às mensagens;
- Tamanho máximo de 10 (dez) *Megabytes* para envio de mensagens. O tamanho máximo do anexo fica aproximadamente 8 (oito) *Megabytes*;
- Controle da quota utilizada visível na tela (espaço ocupado em disco para armazenar as mensagens nas pastas). A partir de 90% (noventa por cento) de uso a informação é exibida em vermelho;
- Exportação de mensagens.
- Filtros de mensagens;
- Pesquisa rápida e avançada de mensagens, inclusive por conteúdo da mensagem.

Opções do Usuário (Configurações de Correio)

- Seleção do endereço principal. O padrão é o primeiro criado pelo administrador;
- Avisar leitura de mensagem enviada por usuário que não pertence ao Catálogo Geral (Nunca, Confirmar, Sempre). O padrão é Confirmar;
- Seleção da pasta onde serão armazenadas as mensagens enviadas. O padrão é Enviado;
- Guardar cópia de avisos de leitura e recebimento. O padrão é Guardar;
- Guardar mensagens excluídas na Lixeira. O padrão é Sim;
- Período de limpeza da Lixeira (de 1 a 5 dias). Quando não definido é período de 14 dias;
- Recuar texto quando responder ou encaminhar mensagem. O padrão é Sim;
- Paginação de mensagens (entre 25 e 100 mensagens por página). O padrão é 25;
- Estilo do editor para criar mensagens (Somente texto, Texto formatado e Avançado). O padrão é Texto Formatado;
- Opção de permissão para outros usuários do Expresso acessarem a sua caixa-postal (leitura, exclusão, criação, e/ou salvar mensagens);
- Escolha do idioma de apresentação (Português, Inglês e Espanhol).





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

ACESSO AOS SISTEMAS

Agenda

- Agenda de compromissos pessoal e Corporativa, integrada ao catálogo, permitindo agendamentos com controle de aceitação dos convidados;
- Pesquisa de horário disponível entre os participantes de uma reunião;
- Visualização da agenda por dia/semana/mês/ano, definida dinamicamente pelo usuário;
- Definição de horário de trabalho (hora útil);
- Possibilidade de agendar compromisso repetitivo;
- Importação e Exportação de compromissos em formato iCalendar;
- Edição de compromissos;
- Criação de compromissos com permissão de adição de novos convidados.

Catálogo

- Catálogo corporativo da CONTRATANTE visível a todos os seus usuários;
- Catálogo pessoal (contatos e grupos) criado e mantido pelo usuário;
- Permitir compartilhamento de catálogo pessoal;
- Importação e Exportação de catálogo pessoal.

Módulo Básico de Segurança

- Autenticação com conexão segura (*HTTPS*) para o Expresso cliente *Web*;
- Antivírus
 - Mecanismo de detecção de mensagens com vírus;
 - Opção de aviso na caixa de entrada de recebimento de mensagens com vírus, por usuário.
- Anti-spam
 - Mecanismo para impedir o recebimento de mensagens indesejadas;
 - Manutenção dos endereços a serem bloqueados e aceitos;
 - Pasta quarentena;
 - Visualização das mensagens descartadas;
 - Configuração das opções de *Anti-spam* do usuário;
 - Regras de *Spam* definidas pela Organização.

Mensagem Instantânea

- Catálogo pessoal de contatos criado e mantido pelo usuário a partir do catálogo corporativo da **CONTRATANTE** ou **ÓRGÃO USUÁRIO**;
- Envio e recebimento de mensagens e arquivos instantaneamente com os contatos cadastrados;
- Informações sobre o "status" dos contatos (Disponível, *Off-line*, Ausente, etc.).

d) Características do Aplicativo **PROA**

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

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

Funcionalidades do PROA sem integração a outros sistemas

Administração PROCERGS

- Cadastro Órgão

Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)

- Cadastro de Assunto
- Cadastro de Tipo de Assunto

Administração Cliente

- Cadastro de Subtipo de Assunto
- Cadastro Grupo
- Cadastro palavras-chave

Processo, Atividades e Tarefas

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

Documentos do processo

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

Funções Especiais

- Assinatura de documentos independentes de processo

Outras Consultas





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

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

Funcionalidades do PROA com integração a outros sistemas

Administração PROCERGS

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

Administração APERS (Arquivo Público do Estado do RGS)

- Cadastramento de Assunto
- Cadastramento de Tipo de Assunto

Processo e Atividade

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

Documentos do processo

- Carimbo de documento

Detalhamento da Apuração do Faturamento

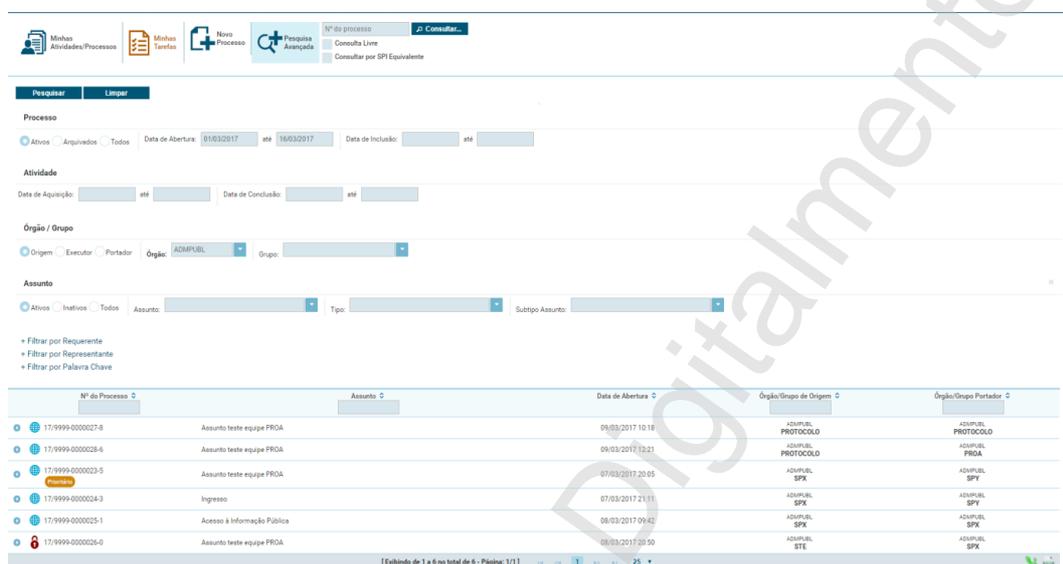
- 1) **Manutenção Básica:** Conforme definição constante no item 2.6.2 da Cláusula Segunda do Contrato.
- 2) **Processos Gerados:** Equivale a quantidade de processos criados no sistema, cujo órgão de origem é a **CONTRATANTE** ou **ÓRGÃO USUÁRIO**.
 - 2.1) **Forma de auditagem:** O sistema dispõe da funcionalidade de pesquisa que permite listar todos os processos de determinada origem e em determinado período, logo, a quantidade gerada pode ser auditada, a qualquer tempo a partir de cada processo listado.

Exemplo:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG



Nº do Processo	Assunto	Data de Abertura	Órgão/Grupo de Origem	Órgão/Grupo Portador
17/9999-0000027-8	Assunto teste equipe PROA	09/03/2017 10:18	ADM/PUBL. PROTOCOLO	ADM/PUBL. PROTOCOLO
17/9999-0000028-6	Assunto teste equipe PROA	09/03/2017 12:21	ADM/PUBL. PROTOCOLO	ADM/PUBL. PROA
17/9999-0000023-5	Assunto teste equipe PROA	07/03/2017 20:05	ADM/PUBL. SPX	ADM/PUBL. SPY
17/9999-0000024-3	Ingresso	07/03/2017 21:11	ADM/PUBL. SPX	ADM/PUBL. SPY
17/9999-0000025-1	Acesso à Informação Pública	08/03/2017 09:42	ADM/PUBL. SPX	ADM/PUBL. SPX
17/9999-0000026-0	Assunto teste equipe PROA	08/03/2017 09:50	ADM/PUBL. STE	ADM/PUBL. SPX

3) **Processos distribuídos:** Equivale a quantidade de atividades executadas em cada processo. São computadas somente as atividades concluídas, ou seja, aquelas que forem completadas, por exemplo:

- Ao Distribuir uma Atividade (encaminhamentos realizados entre usuários).
- Ao Redistribuir uma Atividade.
- Ao Recuperar uma Atividade.
- Ao Arquivar um Processo.
- Ao Solicitar um Arquivamento.
- Ao Desarquivar um Processo.
- Ao Reenviar (funcionalidade em desenvolvimento) um Processo.
- Ao Concluir uma Tarefa.
- Ao Alterar Controle do Processo (para Aplicação, ou para o Sistema cliente) – integração com sistemas.

3.1) **Forma de auditoria:** A primeira forma de auditoria pode ser vista na funcionalidade em que, para todo o processo consultado no sistema é possível visualizar todas as atividades executadas naquele processo até o momento da consulta (figuras 1 e 2), com exceção de Tarefas, que podem ser visualizadas através da lista de tarefas do processo (figura 3).

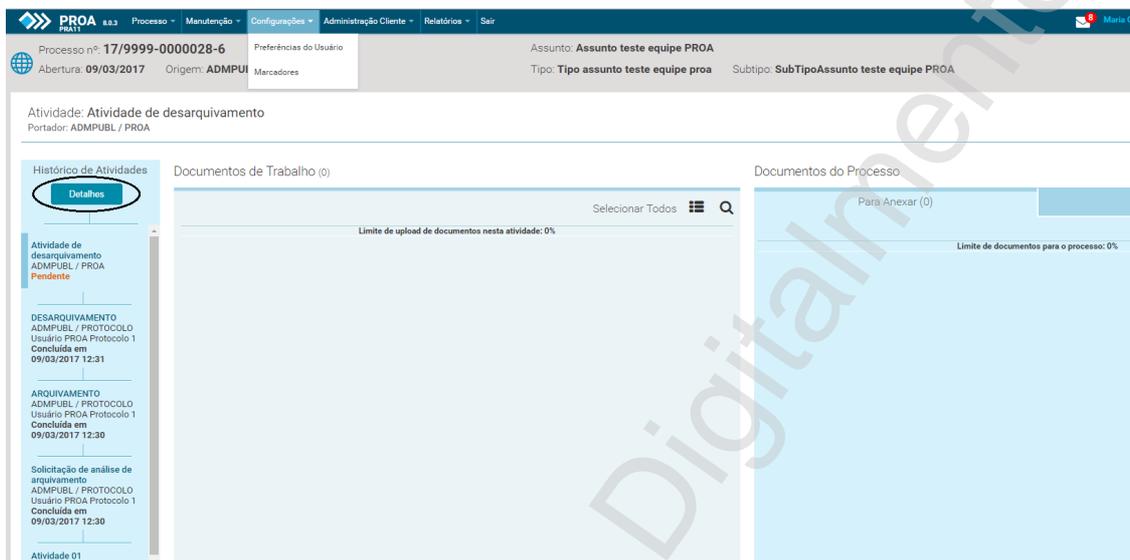
A quantidade de atividades e tarefas contabilizadas é o somatório de todas as atividades executadas em todos os processos.

Exemplo:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG



Processo nº: 17/9999-000028-6
Assunto: Assunto teste equipe PROA
Abertura: 09/03/2017 Origem: ADMPUBI
Tipo: Tipo assunto teste equipe proa SubTipo: SubTipoAssunto teste equipe PROA

Atividade: Atividade de desarquivamento
Portador: ADMPUBL / PROA

Histórico de Atividades: Detalhes

Atividade de desarquivamento ADMPUBL / PROA Pendente

DESARQUIVAMENTO ADMPUBL / PROTOCOLO Usuário PROA Protocolo 1 Concluída em 09/03/2017 12:31

ARQUIVAMENTO ADMPUBL / PROTOCOLO Usuário PROA Protocolo 1 Concluída em 09/03/2017 12:30

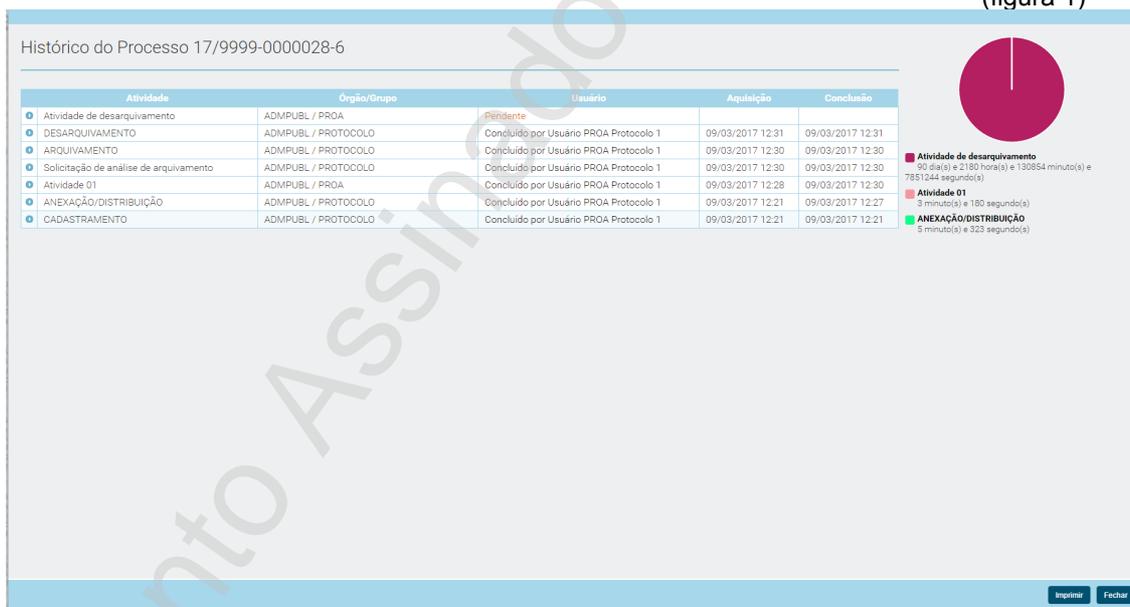
Solicitação de análise de arquivamento ADMPUBL / PROTOCOLO Usuário PROA Protocolo 1 Concluída em 09/03/2017 12:30

Atividade 01 ADMPUBL / PROA

Documentos de Trabalho (0)

Documentos do Processo: Para Anexar (0)

(figura 1)



Histórico do Processo 17/9999-000028-6

Atividade	Órgão/Grupo	Usuário	Aquisição	Conclusão
Atividade de desarquivamento	ADMPUBL / PROA	Pendente		
DESARQUIVAMENTO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluído por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:31	09/03/2017 12:31
ARQUIVAMENTO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluído por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:30	09/03/2017 12:30
Solicitação de análise de arquivamento	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluído por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:30	09/03/2017 12:30
Atividade 01	ADMPUBL / PROA	Concluído por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:28	09/03/2017 12:30
ANEXAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluído por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:21	09/03/2017 12:27
CADASTRAMENTO	ADMPUBL / PROTOCOLO	Concluído por Usuário PROA Protocolo 1	09/03/2017 12:21	09/03/2017 12:21

Atividade de desarquivamento: 30 dia(s) e 2180 hora(s) e 130854 minuto(s) e 7851244 segundo(s)

Atividade 01: 3 minuto(s) e 180 segundo(s)

ANEXAÇÃO/DISTRIBUIÇÃO: 5 minuto(s) e 323 segundo(s)

(figura 2)





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

Tarefas da atividade Documentos sem byte

Tarefa	Data de Envio	Tipo de Tarefa	Data de Limite	Situação da Tarefa	Órgão/Grupo/Usuário Destino
 Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
 Teste assinatura sem byte	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
 Remover assinatura	21/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Concluída	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour
 Teste assinatura sem byte	22/03/2017	Assinatura de documento independente de processo		Pendente	PROCERGS / SPE Rodrigo Pereira Bonjour

Fechar

(figura 3)

A segunda forma de auditoria é através do relatório gerencial que está sendo disponibilizado no sistema que detalha todas as atividades dos processos em que o órgão é origem e todas as atividades dos processos em que o órgão é executor. Enquanto não disponibilizado, a **PROCERGS** fornece a pedido dos clientes, no prazo de 01 (um) dia.

- 4) Pesquisas realizadas:** Equivale à quantidade de consultas realizadas aos processos. Esse item de faturamento será contabilizado no órgão executor da pesquisa. As consultas específicas na aplicação PROA por número do processo, onde o usuário explicitamente marcou a opção “consulta livre”, bem como as consultas realizadas por sistemas integrados à plataforma PROA, **não** são consideradas na soma deste item. Será contabilizada apenas a quantidade 01 (uma) pesquisa realizada nesse item de faturamento, independente da quantidade de registros resultantes dessa pesquisa. O relatório de contabilização explicita a quantidade de pesquisas realizadas.

Armazenamento: A forma de faturamento já está descrita nos itens 3.4.5 e 3.4.6 da Cláusula Terceira do Contrato.





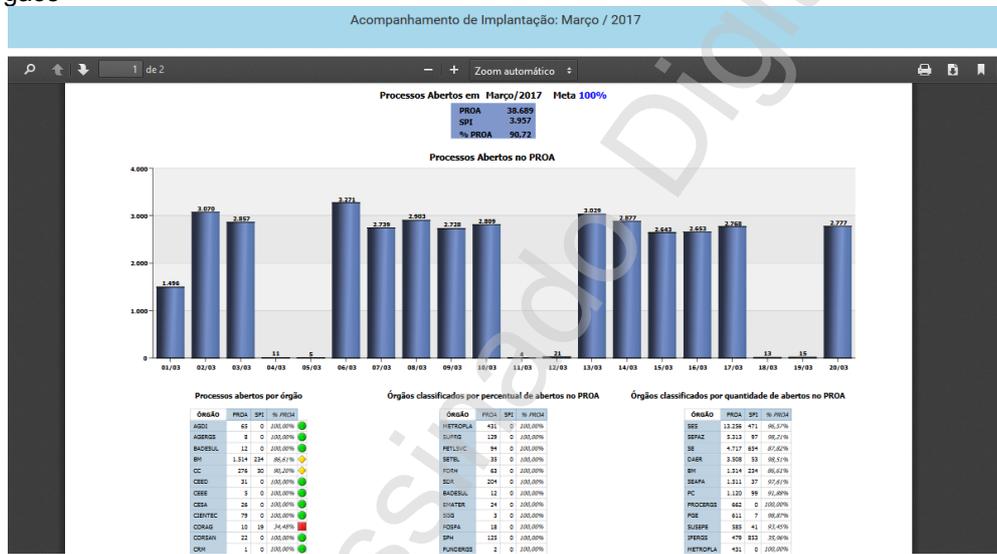
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Relatórios Gerenciais:

- Contabilização: Resumo do Faturamento do Órgão

ANO / MES	Item	Descrição	Quantidade
201703	2020	Processos distribuídos	82
201703	2030	Pesquisa realizada	243
201703	2035	Consulta por número processo (free)	4

- Acompanhamento de Implantação: Comparativo de Processos PROA e SPI de todos os Órgãos



- Processos por Assunto (SPI): Apresenta a quantidade de processos por assunto de um órgão

Processos por Assunto(SPI) - Órgão: PROCERGS

PROCERGS

Processos por Assunto (SPI) - PROCERGS

QTDE_PROCESSOS	2016Janeiro	2016Fevereiro	2016Março	2016Abril	2016Maio	2016Junho	2016Julho	2016Agosto	2016Setembro	2016Outubro	2016Novembro	2016Dezembro	2017Janeiro	2017Fevereiro	2017Março	Total
AQUISICAO	1															1
AUTORIZACAO	2	1														3
CEDECENCIA	6								1							7
COMPRA	1															1
CONTRATACAO	2	2	1													5
PAGAMENTO	243	351	329													923
RENOVACAO			1													1
REQUERIMENTO			1													1
Total	256	354	332						1							942



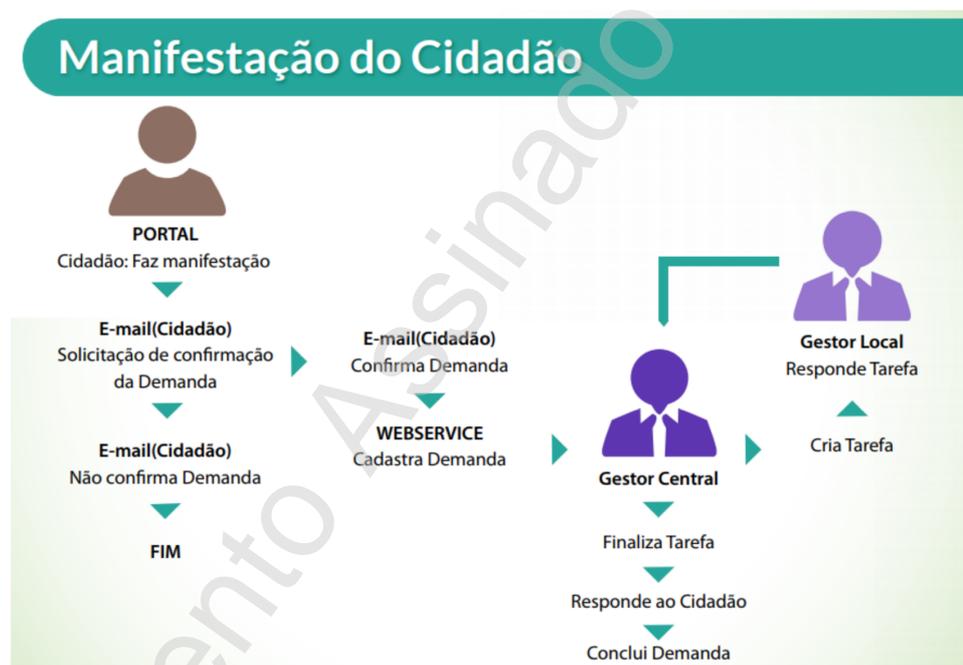


**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

**ANEXO III
CENTRAL DE MANIFESTAÇÕES**

A Central de Manifestações é uma aplicação Web cujo acesso é feito por meio dos navegadores internet (*browsers*) mais populares do mercado, tais como: Firefox, Google Chrome e Internet Explorer. Portanto, é importante salientar que novas versões destes navegadores podem gerar situações imprevisíveis ou erros, no caso de ainda não terem sido homologadas pela PROCERGS.

O aplicativo Central de Manifestações foi concebido com os objetivos de facilitar, organizar e agilizar a gestão de qualquer tipo de manifestação que necessite de um encaminhamento, um tratamento e, em alguns casos, uma resposta formal ao demandante. Uma manifestação se caracteriza por um elogio, uma crítica, uma sugestão, uma reclamação, etc. feita por um cidadão ou por uma pessoa jurídica e sempre será tratada como uma demanda. Este é o conceito usado internamente pelo aplicativo Central de Manifestações.



A arquitetura usada na construção da aplicação possibilita que tipos diferentes de demandas sejam implementadas, cada uma com as suas características e fluxos, bastando para isto parametrizar o aplicativo sem a necessidade de desenvolver novos programas ou sistemas.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Janela Inicial



1 Identificação do usuário

2 Grupo da Organização

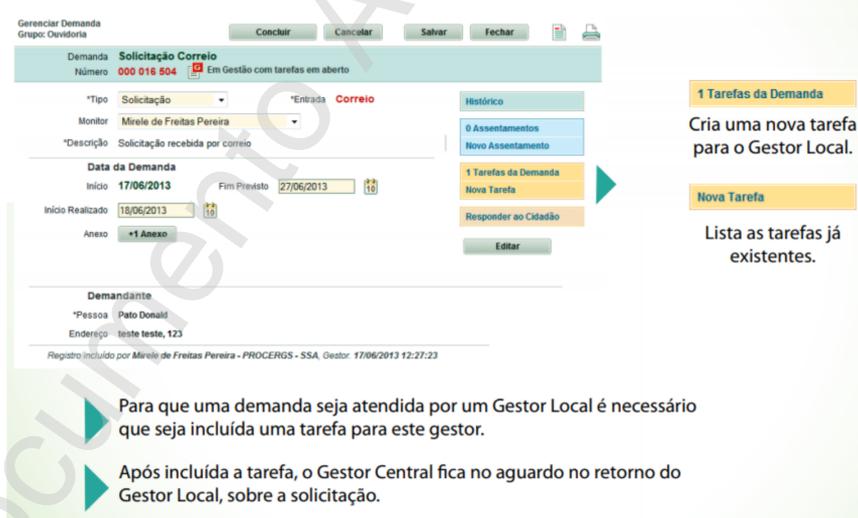
3 Pesquisas de Demandas

4 Menu de Opções

Grupo

Forma como são organizadas e geridas as manifestações que necessitem de um encaminhamento, tratamento e, em alguns casos, uma resposta formal ao demandante.

Demanda



1 Tarefas da Demanda

Cria uma nova tarefa para o Gestor Local.

Nova Tarefa

Lista as tarefas já existentes.

Para que uma demanda seja atendida por um Gestor Local é necessário que seja incluída uma tarefa para este gestor.

Após incluída a tarefa, o Gestor Central fica no aguardo no retorno do Gestor Local, sobre a solicitação.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

Demanda

Qualquer tipo de manifestação que necessita ser registrada no aplicativo. A demanda é diretamente vinculada ao Grupo, podendo ser criada diretamente via aplicativo ou por meio de formulários construídos para este fim, tais como: fale conosco, ouvidoria, denúncia, etc.

Nova Tarefa

Nova Tarefa - Grupo: Ouvidoria

Demanda **Solicitação Correo**
 Número **000 016 504** ✖ Em Gestão com tarefas em aberto

1 Demandado **4** Salvar

2 Seleção de Demandado

- *Tipo
- *Título
- *Título

*Tipo

*Título

*Descrição

Anexo

+1 Anexo

Data

*Início Previsto

3 *Fim Previsto

Aviisar

1 Organização e setor para onde será destinado o atendimento da tarefa.

2 Pode ser selecionado mais de um demandado.

3 Prazo de conclusão da tarefa.

4 Encaminhar tarefa ao demandado.

Tarefa

Tarefas representam as diferentes atividades necessárias à realização e conclusão de uma Demanda.

No Modelo Conceitual, uma Tarefa deve necessariamente estar subordinada a uma Demanda, sendo que uma Demanda pode possuir inúmeras Tarefas relacionadas.

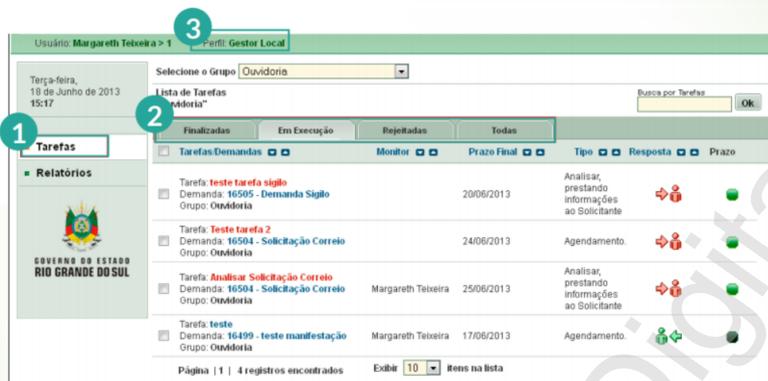
As Tarefas são criadas pelos Gestores Centrais e devem ser respondidas pelos Gestores Locais.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Menu das Tarefas



Finalizadas	Em Execução	Rejeitadas	Todas						
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tarefas Demandas	Monitor	Prazo Final	Tipo	Resposta	Prazo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tarefa teste tarefa sigilo		20/06/2013	Analisar, prestando informações ao Solicitante		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demanda: 16505 - Demanda Sigilo					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tarefa teste tarefa 2		24/06/2013	Agendamento.		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demanda: 16504 - Solicitação Correo					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tarefa Analisar Solicitação Correo	Margareth Teixeira	25/06/2013	Analisar, prestando informações ao Solicitante		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demanda: 16504 - Solicitação Correo					
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tarefa teste		17/06/2013	Agendamento.		
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demanda: 16499 - teste manifestação					

1 Organização e setor para onde será destinado o atendimento da tarefa.

2 Pode ser selecionado mais de um demandado.

3 Prazo de conclusão da tarefa.

Executando uma Tarefa



Gerenciar Tarefa - Grupo: Ouvidoria

Demanda: **Solicitação Correo**

Número: 000 016 504 Em Gestão com tarefas em aberto

Tarefa: **Analisar Solicitação Correo**

*Demandado: PROCERGS - DCS

Monitor: [dropdown menu]

Situação: Em Execução

*Tipo: Analisar, prestando informações ao Solicitante

*Descrição: teste teste teste teste teste.

Data da Tarefa:

Início: 17/06/2013 *Fim Previsto: 25/06/2013

Início Realizado: 17/06/2013

Avisar: 0 (dias) antes

Anexo: +1 Anexo

Selecionar arquivo...

Ao executar uma tarefa, informar o Monitor, pessoa responsável por administrar a tarefa do momento.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Responder Tarefa

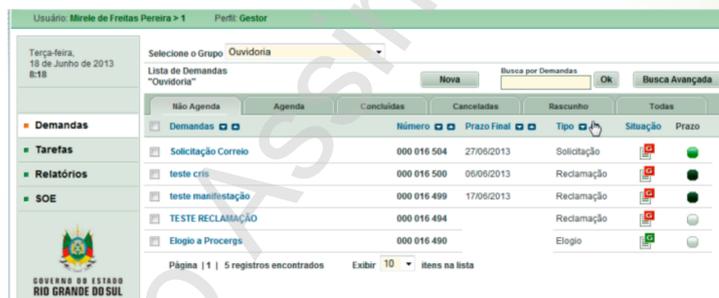
O botão **Responder** abre tela para envio da resposta ao Gestor Central.



1 Campo em que o Gestor Local escreve a resposta que será enviada ao Gestor Central.

2 Botão que registra a resposta para o Gestor Central, no sistema, e envia a resposta por e-mail para o mesmo.

Lista de Demandas



Não Agenda	Agenda	Concluídas	Canceladas	Rescunho	Todas
		Número	Prazo Final	Tipo	Situação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Solicitação Correo	000 016 504	27/06/2013	Solicitação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	teste crit	000 016 500	06/06/2013	Reclamação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	teste manifestação	000 016 499	17/06/2013	Reclamação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TESTE RECLAMAÇÃO	000 016 494		Reclamação
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Elogio a Procergs	000 016 490		Elogio

-  Em gestão com todas as tarefas concluídas
-  Em gestão com todas as tarefas em aberto
-  Em gestão mas não iniciada

-  Prazo não Definido
-  Prazo Bom
-  Prazo Alerta
-  Prazo Crítico
-  Prazo Esgotado





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Responder ao Cidadão

Com o recebimento da resposta do Gestor Local, o Gestor Central possui dados para responder a demanda do Cidadão.

Gerenciar Demanda
Grupo: Ovidória

Concluir Cancelar Salvar Fechar

Demanda Solicitação Correio
Número: 000 016 504 Em Gestão com tarefas em aberto

*Tipo: Solicitação *Entrada: Correio

Monitor: Mirele de Freitas Pereira

*Descrição: Solicitação recebida por correio

Data da Demanda
Início: 17/06/2013 Fim Previsto: 27/06/2013

Início Realizado: 21/06/2013

+1 Anexo

Historico

- 0 Assentamentos
- Novo Assentamento
- 2 Tarefas da Demanda
- Nova Tarefa
- Responder ao Cidadão
- Editar

Demandante
Pato Donald
mirele.pereira@procergs.rs.gov.br
teste teste, 123

Responder ao cidadão
*Tipo de Mensagem: Acesso à informação - Resposta
*De: teste@ondora@sgg.rs.gov.br
*Para: mirele.pereira@procergs.rs.gov.br
*Assunto: Adicionar Cca
*Resposta:

Enviar Cancelar

Resposta

Maneira como é feita a comunicação entre o Gestor Central e o Gestor Local para determinar se a tarefa está respondida ou não. O Gestor Local, ao receber uma tarefa, deve tomar uma série de providências para concluir a mesma e, quando considerar que possui todos os elementos para concluí-la, deve dar uma resposta ao Gestor Central.

Responder ao Cidadão

Prezada(o) Cidadã(o):
Em resposta à sua manifestação, conforme detalhada abaixo, comunicamos o retorno a seguir:

MANIFESTAÇÃO

ASSUNTO: Solicitação Correio

Nº DA DEMANDA: 16504

DESCRIÇÃO: Solicitação recebida por correio

DEMANDANTE

NOME: Pato Donald

TELEFONE:

E-MAIL: mirele.pereira@procergs.rs.gov.br

ENDEREÇO: teste teste, 123

RESPOSTA

Atendimento a manifestação do cidadão.

Atenciosamente,
Cia de Processamento de Dados do Estado do RS
www.acessoainformacao.rs.gov.br

Modelo de E-mail recebido pelo Cidadão.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

Finalizar Tarefa

Gerenciar Tarefa - Grupo: Ovidória

Finalizar Rejeitar Salvar Fechar

Demanda **Solicitação Correio**
Número **000 016 504** Em Gestão com tarefas em aberto

Tarefa **Teste tarefa 2**

*Demandado PROCERGS - DCS
Situação Em Execução
*Tipo Agendamento
*Descrição teste teste etete

Data da Tarefa
Início **18/06/2013** *Fim Previsto **24/06/2013**

Início Realizado **18/06/2013**

Ativar

Anexo **+1 Anexo**
 2013-06-18Tarefa6.jpg - 204 Kb
 2013-06-19ITree.jpg - 751 Kb

Respostas e Ações

Última Resposta **19/06/2013 - 16:11**
Resposta à ação solicitada.
Enviado por **Margareth Teixeira - PROCERGS - DCS**

Ação **19/06/2013 - 16:36**

Quando o Gestor Central receber resposta satisfatória do Gestor Local, poderá realizar a finalização da tarefa.

Ação

O Gestor Central ao receber uma resposta de uma tarefa deve avaliar se a mesma contém todos os requisitos necessários para concluir a demanda. Se julgar que a resposta está incompleta pode devolvê-la para o Gestor Local através de uma ação, informando os motivos e fatores necessários para a conclusão da mesma.

Concluir Demanda - Tarefas Finalizadas

Gerenciar Demanda - Grupo: Ovidória

Concluir Cancelar Salvar Fechar

Demanda **Solicitação Correio**
Número **000 016 504** Em Gestão com todas as tarefas concluídas

*Tipo Solicitação *Entrada Correio
Monitor Mirele de Freitas Pereira
*Descrição Solicitação recebida por correio

Data da Demanda
Início **17/06/2013** Fim Previsto **27/06/2013**

Início Realizado **21/06/2013**

Anexo **+1 Anexo**

Demandante
*Pessoa **Pato Donald**
E-mail **mirele.pereira@procergs.rs.gov.br**
Endereço **teste teste, 123**

Respostas ao Cidadão

Resposta **21/06/2013 - 08:36**

Concluir Demanda

Demanda **Solicitação Correio**
Número **000 016 504** Em Gestão com todas as tarefas concluídas

Motivo **concluindo demanda.**

Tarefas em Execução Nenhum

A demanda é encerrada quando o Gestor Central realiza a conclusão desta.

A conclusão pode indicar que todas as ações referentes a demanda já foram executadas.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

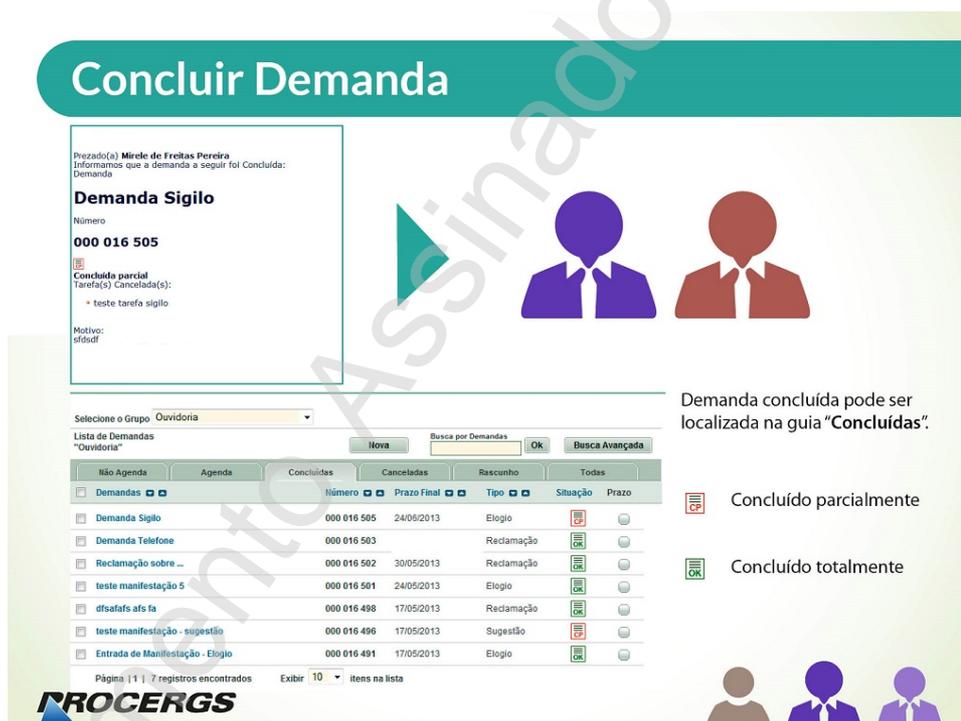
Responder ao Cidadão / Responder Demandante

Modo como o gestor central e gestor local se comunicam com o Cidadão ou Demandante. Conforme a definição do processo de trabalho o gestor local poderá se comunicar com o demandante diretamente, sem a necessidade de intervenção do gestor central. O gestor central poderá a qualquer momento enviar respostas para o demandante.

Assentamento

Forma de inserir anotações. Não possuem fluxo e não podem ser encaminhados ou direcionados, como as Tarefas e Respostas. Servem apenas como ferramenta para registros e anotações. Não possuem prazos, o que torna sua utilização útil de várias maneiras. Por exemplo, Assentamentos podem ser utilizados:

- Na forma de simples Bloco de Notas, para registro de anotações;
- Como ferramenta auxiliar ao planejamento das atividades;
- Para registrar os encaminhamentos externos (por exemplo, quando uma tarefa requer a utilização de atividades ou serviços de terceiros, os quais não possuem acesso ao portal, impedindo-os de realizar registros no portal).



Concluir Demanda

Prezado(a) **Mirele de Freitas Pereira**
Informamos que a demanda a seguir foi Concluída:
Demanda

Demanda Sigilo

Número
000 016 505

Concluída parcial
Tarefa(s) Cancelada(s):
• teste tarefa sigilo

Motivo:
sfdfdf

Seleção o Grupo: Ouvidoria

Lista de Demandas "Ouvidoria"

Não Agenda	Agenda	Concluídas	Canceladas	Rascunho	Todas																																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Demanda</th> <th>Número</th> <th>Prazo Final</th> <th>Tipo</th> <th>Situação</th> <th>Prazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Demanda Sigilo</td> <td>000 016 505</td> <td>24/05/2013</td> <td>Elogio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Demanda Telefone</td> <td>000 016 503</td> <td></td> <td>Reclamação</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Reclamação sobre ...</td> <td>000 016 502</td> <td>30/05/2013</td> <td>Reclamação</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>teste manifestação 5</td> <td>000 016 501</td> <td>24/05/2013</td> <td>Elogio</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>disafafs afs fa</td> <td>000 016 498</td> <td>17/05/2013</td> <td>Reclamação</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>teste manifestação - sugestão</td> <td>000 016 496</td> <td>17/05/2013</td> <td>Sugestão</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Entrada de Manifestação - Elogio</td> <td>000 016 491</td> <td>17/05/2013</td> <td>Elogio</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Demanda	Número	Prazo Final	Tipo	Situação	Prazo	Demanda Sigilo	000 016 505	24/05/2013	Elogio			Demanda Telefone	000 016 503		Reclamação			Reclamação sobre ...	000 016 502	30/05/2013	Reclamação			teste manifestação 5	000 016 501	24/05/2013	Elogio			disafafs afs fa	000 016 498	17/05/2013	Reclamação			teste manifestação - sugestão	000 016 496	17/05/2013	Sugestão			Entrada de Manifestação - Elogio	000 016 491	17/05/2013	Elogio		
Demanda	Número	Prazo Final	Tipo	Situação	Prazo																																																
Demanda Sigilo	000 016 505	24/05/2013	Elogio																																																		
Demanda Telefone	000 016 503		Reclamação																																																		
Reclamação sobre ...	000 016 502	30/05/2013	Reclamação																																																		
teste manifestação 5	000 016 501	24/05/2013	Elogio																																																		
disafafs afs fa	000 016 498	17/05/2013	Reclamação																																																		
teste manifestação - sugestão	000 016 496	17/05/2013	Sugestão																																																		
Entrada de Manifestação - Elogio	000 016 491	17/05/2013	Elogio																																																		

Página 1 | 7 registros encontrados Exibir 10 itens na lista

Demanda concluída pode ser localizada na guia "Concluídas".

- Concluído parcialmente
- Concluído totalmente

Perfis de usuário e suas atribuições

Gestor Central

Responsável por avaliar a solicitação do requerente e encaminhá-la, como uma Demanda, ao órgão ou entidade responsável pela informação.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

O Gestor também encaminha as Tarefas para quem realizará o atendimento. Suas principais funções são:

- Analisar as demandas abertas, aceitando-as ou rejeitando-as;
- Definir um Monitor para Demanda;
- Criar e encaminhar as tarefas e ações necessárias para a realização das demandas;
- Receber e analisar as respostas postadas pelos Gestores Locais, criando novas Ações se necessário;
- Encerrar ou cancelar Tarefas;
- Encerrar ou cancelar Demandas;
- Controlar os prazos de realização e conclusão de Tarefas e Demandas.

Documento Assinado Digitalmente





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

Gestor Local

Servidor designado pela autoridade máxima de cada órgão ou entidade. O Gestor Local garante a realização dos encaminhamentos necessários ao atendimento das demandas. Suas principais funções são:

- Definir um Monitor para cada Tarefa;
- Registrar as atividades por meio de Assentamentos;
- Controlar os prazos de inclusão de Respostas para cada Tarefa;
- Incluir Respostas para o Gestor Central.

O perfil de Gestor Local permite ao usuário visualizar apenas Tarefas que tenham sido encaminhadas ao Órgão em que está lotado. Se uma demanda contiver Tarefas para mais de um Órgão de Governo, cada um deles será capaz de visualizar apenas aquelas Tarefas que tenham sido encaminhadas ao seu órgão.

Gestor de Grupo

Organiza os Gestores Centrais e Gestores locais por Grupo de Demandas.

Monitor da Demanda

Não se trata de um perfil de acesso ao aplicativo, mas de uma atribuição dada a um Gestor Central. O Monitor da Demanda deve ser um Gestor Central. Em última instância é o responsável pela execução dos passos necessários à conclusão da demanda.

Monitor da Tarefa

Não se trata de um perfil de acesso ao aplicativo, mas de uma atribuição dada a um Gestor Local. O Monitor da Tarefa é um dos Gestores Locais lotados na organização que está atendendo à tarefa. Em última instância é o responsável pela execução dos passos necessários à conclusão da tarefa.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

ANEXO IV

CARACTERÍSTICAS DAS INTRANETS E SITES NO MODELO MATRIZ PADRÃO

Características das Intranets

As Intranets desenvolvidas obedecem as seguintes características e requisitos:

- Possibilitam o compartilhamento, criação e consulta de conteúdos, como notícias e informativos.
- Permitem que sejam compartilhadas informações úteis, como lista de ramais, endereço da sede e das unidades, eventos, mural, etc.
- Exibem atalhos para os sistemas utilizados pelos funcionários da CONTRATANTE como Expresso, FPE, RHE, etc.
- Permitem que seja feita consulta de ramais através do nome do setor*.
- Permitem hierarquia de usuários, restringindo conteúdos para usuários não autorizados, como, por exemplo, o painel de administração geral da intranet só poderá ser acessado por usuários com permissões de administrador.
- Permitem a criação de usuários que tenham o privilégio de criação de conteúdo e códigos HTML, incorporados a textos, podem ser incompatíveis ao novo site.
- Permitem a criação de usuários com privilégio de administrador, para administração geral dos recursos da intranet.
- Ser restrita a ambientes dentro da **CONTRATANTE** e dos **ÓRGÃOS USUÁRIOS**.
- Possuir interface amigável, que seja de fácil utilização para todos os tipos de usuários, inclusive para os que tenham menos familiaridade com tecnologias.

(*) Para consulta aos ramais, é necessário que a **CONTRATANTE** e **ÓRGÃOS USUÁRIOS** cadastrem os números dos ramais para cada funcionário registrado no EXPRESSO.

Características dos Sites

O Produto **Sites no Modelo Matriz Padrão – MTP** estabelece um padrão, com certa flexibilidade, para o desenvolvimento de sites dentro do ambiente de governo, que facilita a publicação de conteúdos, otimiza os prazos de desenvolvimento, padroniza a sua utilização e minimiza os custos de desenvolvimento e manutenção.

Os Sites desenvolvidos obedecem as seguintes características e requisitos:

- Não tem layout customizado, fora as opções de modelos.
- Os modelos são únicos, não devem ser misturados (ex. componente de um modelo em outro).
- Na área de hospedagem do site só podem ficar códigos desenvolvidos e mantidos pela **PROCERGS**.
- O conteúdo e seu provimento é responsabilidade do cliente.
- A partir do modelo escolhido pelo cliente, serão feitas até 03 (três) propostas de layout sem custo. Os textos apresentados na proposta de layout serão apenas exemplos de conteúdos, não são definidos pelo cliente.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG

- A carga de dados contempla apenas as notícias do site atual (**), devendo ser revisado e ajustado pelo cliente posteriormente, visto que as imagens e códigos HTML, incorporados a textos, podem ser incompatíveis ao novo site.
- São previstas até 3 (três) áreas no menu de navegação principal (“Institucional”, “Comunicação” e “Serviços e Informações”).
- Criação de marca e/ou banners devem ser orçados a parte.
- No modelo temos previsto um formulário de Fale Conosco/Contato, que é enviado diretamente ao e-mail configurado pelo cliente, não há armazenamento de informações em banco de dados.

(**) Para sites desenvolvidos e mantidos pela **PROCERGS** não será avaliada carga de sites de fornecedores externos.

Modelos de Sites

Os modelos padrão de sites para desenvolvimento no escopo do produto **Sites no Modelo Matriz Padrão**, podem ser consultados no Site do Matriz <https://matriz.rs.gov.br/modelos>. Os modelos são previamente aprovados pela Secom (Secretaria de Comunicação), conforme necessidades elencadas com a **PROCERGS**. Todos os modelos levam em conta as necessidades existentes de conteúdos: textos, imagens, vídeos, áudios, listas de conteúdos e links, atendem também os padrões de mercado no que tange a usabilidade, responsabilidades e acessibilidade.

Política de backup

A política de backup padrão da PROCERGS prevê as seguintes frequências e critérios de retenção para salvamento e recuperação das informações armazenadas no seu Datacenter.

- 1 (um) Backup diário com retenção de 15 (quinze) dias;
- 1 (um) Backup semanal com retenção de 30 (trinta) dias;
- 1 (um) Backup mensal com retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

ANEXO V

CARACTERÍSTICAS DO APLICATIVO PDI

O “**PDI – Pasta Digital**” é uma aplicação web com acesso pela Internet, por meio dos principais navegadores de internet (*browsers*) tais como: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge. Informações sobre quais versões estão homologadas para uso, podem ser obtidas acessando a página de ajuda do PDI, uma vez que a atualização de novas versões destes navegadores pode gerar situações imprevisíveis ou erros, no caso de ainda não terem sido homologados pela PROCERGS para o uso do PDI.

O “**PDI – Pasta Digital**” é um aplicativo de gestão documental voltado para informatização de documentos com trâmite restrito ao órgão no qual teve origem, com vistas à desmaterialização e extinção do papel de pastas em qualquer esfera da administração estadual que tenha custódia destes documentos.

O **PDI** utiliza tecnologia ECM no armazenamento de documentos digitais. Ele possui o módulo **Pasta Fácil** que possibilita o envio descentralizado de documentos e o acompanhamento on-line das etapas do envio, permitindo aos setores a gestão de envios através de listas de atividades, avaliações e pendências. De uso versátil, pode ser utilizado apenas como um aplicativo ou de forma integrada a outros sistemas.

Funcionalidades do PDI

Da Administração da PROCERGS

Manter tabelas parametrização e infraestrutura

- Órgão de Custódia
- Organização
- Custódia
- Tipos de Pastas
- Bases de Dados Externas
- Conectores
- Formatos de documentos

Da Administração do Cliente

Manter tabelas de infraestrutura

- Espécie de Documentos
- Favoritos
- Motivos de Rejeição de Documentos
- Finalidade de Envio de Documentos
- Particularidades da Pasta
- Status
- Especialidades Perito/Avaliador
- Autorizações de Acesso

Pastas, Documentos Digitais, Envios, Atividades e Tarefas

- Manter as tabelas de Pastas e Documentos Digitais





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

Gestão das listas de Atividades, Avaliações e Pendências gerada pelos Envios

Acompanhamento da situação dos Envios

Pesquisa/consulta de Pastas e Documentos Digitais

Detalhamento da apuração do Faturamento

- 1) Manutenção Básica : Conforme definição constante no item 3.9.1 da Cláusula Terceira do Contrato
- 2) Documento Incluído – representa o número total de documentos incluídos no PDI no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança
- 3) Consulta efetuada – representa o número total de Consultas em documentos no PDI, realizadas no período de apuração da competência do Documento Fiscal de Cobrança.
- 4) Armazenamento: A forma de faturamento já está descrita nos itens 3.9.4 da Cláusula Terceira do Contrato.
- 5) O sistema dispõe do menu 'Relatórios de Gestão' onde consta a opção 'Faturamento', onde a partir da informação do mês/ano de competência, ela informa a posição consolidada de Inclusões e Consultas de documentos no PDI realizadas na competência do Documento Fiscal de Cobrança, totalizados por Organização Dona conforme as figuras abaixo.

Relatório de Faturamento			
<input checked="" type="checkbox"/> Atualizar <input type="checkbox"/> Limpar Campos <input type="button" value="Exportar em PDF"/>			
Competência (mm/aaaa):		05/2018	
Organização	Item de Faturamento	Competência	Quantidade
SMARH	Inclusão de Documento Digital	05/2018	83
SMARH	Consulta a Documento Digital	05/2018	291
SMARH	Espaço em Disco	05/2018	427

[Exibindo de 1 a 3 no total de 3 - Página: 1/1] << < > >> 25

© PROCERGS Todos os direitos reservados.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

ANEXO VI

O SERVIÇO PROXY-PRX

Um Proxy é o serviço que recebe requisições da rede interna (LAN) e as encaminha à Internet.

Em redes de computadores, um Proxy é um servidor/serviço que age como um intermediário para requisições de clientes solicitando recursos de outros servidores. Um cliente conecta-se ao servidor Proxy, solicitando algum serviço, como um arquivo, conexão, página web ou outros recursos disponíveis de um servidor e o Proxy avalia a solicitação. O Proxy tem uma série de usos, como filtrar conteúdos web, inspecionar tráfego, analisar e inspecionar com motores antivírus e anti-malwares, etc.

O serviço de Proxy oferecido pela **PROCERGS** é um conjunto de serviços para uma completa operação deste e a infraestrutura conta com três camadas:

1º – Camada de Balanceamento: Esta camada tem por objetivo receber as conexões vindas dos clientes e direcioná-las a um servidor que as atenda e que no momento esteja com menos carga, assim evitando que determinados servidores fiquem com alta carga enquanto outros fiquem baixa carga, também permite que dependendo da origem, os fluxos sejam direcionados para grupos de servidores diferentes.

2º – Camada de Proxy: Nesta camada as requisições serão tratadas e verificadas conforme as regras impostas na ferramenta permitindo o acesso ou negando conforme sua categorização e também sua reputação. Nesta camada os acessos também são submetidos à análise de antivírus e anti-malwares.

3º – Camada de relatórios: Nesta camada serão armazenados e disponibilizados relatórios referentes aos acessos dos usuários do órgão.

As camadas 1 e 2 contam com alta disponibilidade, ou seja, sempre contarão com um servidor disponível a mais para, caso algum servidor da mesma camada caia ou entre em manutenção, o serviço se mantenha ativo.

Resumindo, a solução disponibilizada pela **PROCERGS** agrega uma série de benefícios na sua contratação, dentre eles podemos salientar:

- Alta disponibilidade do Serviço;
- Antivírus incorporado na solução;
- Licenciamento permanente dos Softwares envolvidos;
- Atendimento 24 horas nos 7 dias da semana;
- Capacitação do Cliente na utilização ferramenta;
- Fácil manutenção;
- Listas de acessos atualizadas e categorizadas automaticamente;
- Análise de reputação;
- Escalável e tolerante a falhas;
- Possui ferramentas específicas para diagnóstico de problemas;
- Suporta diversos protocolos (http, https, ftp, websockets (html5));
- Produto mantido e atualizado pela **PROCERGS** (novas versões);
- Integração eficiente e com suporte ao Active Directory;
- Inspeção tráfego criptografado;
- Relatórios pré-definidos de fácil compreensão;
- Produto com certificação EAL2+ e FIPS 140-2 Level 2.





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SPGG**

**ANEXO VII
CRONOGRAMA PARA ESTABELECIMENTO DO SLA**

Serviço	Etapas	Prazo
EXO, PROA, SPI, LAI, PDI, MTP	Estabelecimento dos SLO's (Objetivos de Nível de Serviços)	150 dias após a assinatura do contrato
	Benchmark de serviços similares	
	Definição dos indicadores padrão dos serviços	
	Avaliação da situação atual dos serviços	
	Definição dos SLA's	
	Medição e acompanhamento dos SLA's definidos	
	Automatização do processo	
SRE, INT, EML, PRX, ADS, HPW	Estabelecimento dos SLO's (Objetivos de Nível de Serviços)	180 dias da assinatura do contrato
	Benchmark de serviços similares	
	Definição dos indicadores padrão dos serviços	
	Avaliação da situação atual dos serviços	
	Definição dos SLA's	
	Medição e acompanhamento dos SLA's definidos	
	Automatização do processo	





Nome do documento: Minuta Contrato DRC 285 20.docx

Documento assinado por	Órgão/Grupo/Matrícula	Data
Paulo Afonso Duarte Quadro	PROCERGS / SCF / 18788	31/03/2021 18:31:47
Everton Hagen	PROCERGS / DRC / 43661	31/03/2021 18:43:39
Lucienne Freitag Panno	PROCERGS / DRC / 51292	31/03/2021 18:49:46

Documento Assinado Digitalmente



Chave: 20130000057570003824173720210331
CRC: 41.2217.4609

Verificado em 31/03/2021 22:55:24

Página 78 de 79





Nome do arquivo: 0.5255579352171091.tmp

Autenticidade: Documento íntegro



DOCUMENTO ASSINADO POR	DATA	CPF/CNPJ	VERIFICADOR
Pedro Ruthschilling	31/03/2021 20:07:00 GMT-03:00	19978839020	Assinatura válida
Josue de Souza Barbosa	31/03/2021 21:35:10 GMT-03:00	29054826053	Assinatura válida
Jose Antonio Costa Leal	31/03/2021 22:04:42 GMT-03:00	84948337749	Assinatura válida
Claudio Leite Gastal	31/03/2021 22:45:25 GMT-03:00	34891587091	Assinatura válida

Documento Assinado Digitalmente

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001 de 24/08/2001, que institui a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil. A conferência de autenticidade do documento informando, CHAVE 20130000057570003824173720210331 e CRC 41.2217.4609, está disponível no endereço eletrônico: <https://secweb.procergs.com.br/praj4/proaconsultapublica>.

