



**Contrato nº 048/2017**

**Processo nº 3744/2017 - (Município de Rio Bananal-ES)**

**Dispensa de Licitação, Art. 24, inc. XVI, Lei Federal nº 8.666/93.**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 048/2017  
CELEBRADO ENTRE O MUNICÍPIO DE RIO BANANAL-ES E  
O INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO –  
PRODEST.**

O **MUNICÍPIO DE RIO BANANAL**, doravante denominado **CONTRATANTE**, inscrito no CNPJ sob o nº 27.744.143/0001-64, com sede na Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Rio Bananal/ES, CEP 29920-000 representado legalmente pelo seu pelo Prefeito Municipal o Sr. **Felismino Ardizzon**, empossado no dia 01/01/2017, brasileiro, casado, agente político, portador do CPF nº 559.748.307-25, e RG 365.060-ES, residente e domiciliado na Avenida Henrique Gaburro, Bairro Santo Antônio, Rio Bananal - ES **INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PRODEST**, autarquia estadual, estabelecido na Av. João Batista Parra, nº 465, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-925, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 28.162.790/0001-20, doravante denominado **CONTRATADA**, criada pela Lei Complementar nº 315/2004 publicada em 03/01/2005, alterada pela LC nº 360/2006 publicada em 31/03/2006, neste ato representado legalmente por seu Diretor Presidente, **RENZO OLIVEIRA SANTOS COLNAGO**, brasileiro, solteiro, administrador, CPF/MF nº 107.057.657-33, RG nº 1.978.024/SSP – ES, nomeado pelo Decreto Estadual nº 050-S, de 01/01/2015, e pela Diretora Administrativa e Financeira, **SAMIRA MASRUHA BORTOLINI KILL**, brasileira, casada, CPF/MF nº 705.284.977-15, RG nº 500.537/SSP – ES, nomeada pelo Decreto Estadual nº 051-S, de 01/01/2015, residentes e domiciliados na cidade de Vitória/ES, resolvem firmar o presente contrato de prestação de serviços, por dispensa de licitação nos termos no inc. XVI do art. 24 da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, juntamente com a proposta apresentada pela contratada, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste contrato que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1 O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de tecnologia da informação, cujo detalhamento, especificações e condições encontram-se no anexo I do presente instrumento.

**CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES**

2.1 Fazem parte integrante deste contrato todos os documentos e instruções que compõem o processo nº **3744/2017**, completando-o para todos os fins de direito, independente de sua transcrição, obrigando-se as partes em todos os seus termos.

**CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO**

3.1 Fica estabelecida a forma de execução indireta no regime de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, inc. II, “b” da Lei Federal nº 8.666/93.

**CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E REAJUSTAMENTO**

4.1 O valor mensal estimado da presente contratação é de **R\$ 404,73 (Quatrocentos e quatro reais e setenta e três centavos)** e de **R\$ 4.856,72 (Quatro mil oitocentos e cinquenta e seis reais e setenta e dois centavos)** para o período de 12 (doze) meses, sendo que o valor unitário de cada serviço encontra-se detalhado no anexo II do presente ajuste, e a apuração do valor estimado do serviços encontra-se detalhada no anexo IV.

4.1.1 O não cumprimento dos níveis de serviço pactuados ensejará a aplicação de desconto sobre o valor total mensal dos serviços cujo acordo de nível de serviço não tenha sido cumprido, nos moldes delineados no anexo I do presente ajuste.

4.2 Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

4.3 A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

4.3.1 Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

4.3.2 Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

4.3.3 – Não será concedida a revisão quando:

- a) ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- b) o evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- c) ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- d) a parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- e) houver alteração do regime jurídico-tributário da CONTRATADA, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.



4.4.4 A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT e Procuradoria Geral do Estado.

4.4 O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar do início de vigência do instrumento ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei Federal nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.

4.4.1 O reajuste do preço contratado levará em consideração o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo.

4.4.2 Compete à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo CONTRATANTE.

4.4.3 O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do artigo 65, parágrafo 8º, da Lei Federal nº 8.666/93, dispensada a análise prévia pela Procuradoria Geral do Estado.

4.5 A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicará a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

4.6 As revisões e reajustes a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste contrato, serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual com base no art. 57, II, da Lei Federal nº 8.666/93, ou com o encerramento do contrato.

4.7 No caso de prorrogação deste contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da CONTRATADA ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

5.1 Até o dia 05 (cinco) de cada mês a CONTRATADA emitirá o DUA/SEFAZ referente aos serviços efetivamente prestados no mês anterior encaminhando-o ao CONTRATANTE para pagamento, que deverá ser efetuado até o décimo dia útil após o recebimento do mesmo.

5.2 Ocorrendo erro na apresentação do DUA/SEFAZ, este será devolvido à CONTRATADA para retificação, ficando estabelecido que o pagamento será efetuado após a apresentação de DUA/SEFAZ devidamente retificado.

5.3 O não pagamento no prazo estipulado no item acima, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$V.M = V.F \times (12/100) \times (ND/360)$$

Onde:

V.M. = Valor da Multa Financeira.

V.F. = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

5.4 A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente o estabelecido na Lei Federal nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71 (Código Financeiro) e alterações posteriores.

5.5 Nenhum pagamento será efetuado pela CONTRATANTE, enquanto perdurar qualquer pendência de execução ou obrigação imposta, sem que disto gere direito a reajustamento do preço praticado por ocasião do inadimplemento contratual.

5.6 Os pagamentos poderão ser sustados pela CONTRATANTE nos seguintes casos:

a) Não cumprimento das obrigações assumidas por força deste ajuste, que possa de qualquer forma prejudicar a CONTRATANTE;

b) inadimplência de obrigações do CONTRATADO para com a CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO PRAZO DE INÍCIO E DA DURAÇÃO DO CONTRATO**

6.1 A execução do serviço ajustado terá início na data de assinatura dia **09/06/2017** à **09/06/2018** deste instrumento e terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Administração até o limite de 60 (sessenta) meses com base no inc. II do Art. 57 da Lei Federal nº 8.666/93.

6.1.1 Caberá a CONTRATANTE providenciar a publicação do aviso a que se refere o art. 26 da Lei Federal nº 8.666/93, que substitui a publicação do extrato do contrato mencionada no art. 61 do mesmo diploma legal, e a publicação dos termos aditivos ao presente contrato na imprensa oficial.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS FONTES DE RECURSOS**

7.1 Os recursos necessários aos pagamentos dos encargos resultantes deste Contrato correm à conta do orçamento vigente, a saber:

**Secretaria Municipal de Administração-Processo 3744/2017**

**0300030412200032006-Manutenção do Gabinete do Secretário e Órgãos Subordinados**

**333903900000-Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica**



## **CLÁUSULA OITAVA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

### **8.1 DO CONTRATANTE**

8.1.1 Designar servidor(es) responsável(is) para o acompanhamento dos serviços.

8.1.2 Disponibilizar à CONTRATADA todos os elementos básicos e dados e/ou informações que se fizerem necessários à execução dos serviços contratados.

8.1.3 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre quaisquer irregularidades identificadas durante a execução dos serviços.

8.1.4 Acompanhar os serviços prestados efetuando os contatos necessários com a CONTRATADA.

8.1.5 Efetuar o pagamento no prazo estabelecido neste contrato.

8.1.6 Manter junto à CONTRATADA, devidamente atualizado, seu cadastro de servidores autorizados a demandar os serviços contratados e responsável técnico, sendo necessário informar: nome completo, e-mail, endereço e telefone comercial, cargo, setor onde trabalha e número funcional, conforme Anexo III do presente contrato.

8.1.6.1 Preencher o Anexo III do presente instrumento o qual integra o presente ajuste, e em havendo qualquer necessidade de alteração nos representantes indicados, encaminhar comunicação formal à CONTRATADA para os devidos registros, sendo que tal alteração não acarreta a necessidade de formalização de termo aditivo.

8.1.7 Efetuar abertura de solicitações de atendimentos (SAs) por intermédio, exclusivo, da central de atendimento da CONTRATADA, inclusive no que pertine a sinalização para início da prestação dos serviços.

8.1.8 Submeter previamente, à CONTRATADA, suas novas demandas, nas quais deverão ser apresentados os requisitos técnicos mínimos necessários para fins de análise de viabilidade técnica e/ou disponibilidade de recursos para o atendimento.

8.1.9 Manter regular o licenciamento dos softwares que, porventura, seja de sua competência, em observância à legislação vigente, não podendo a CONTRATADA vir a ser responsabilizada por qualquer penalidade advinda do seu descumprimento.

8.1.10 Observar e cumprir as regras e responsabilidades de sua competência, conforme dispõem os anexos que integram o presente instrumento.

8.1.11 No que se refere à solicitação, por parte do CONTRATANTE, de disponibilização de cópia de dados e/ou informações pertencentes ao mesmo e custodiados e/ou tratadas pela CONTRATADA, deverão ser efetuadas conforme procedimento específico da PSI – Política de Segurança da Informação da mesma.

8.1.12 Cumprir e fazer cumprir por seus representantes, a qualquer tempo, os controles da PSI (Política de Segurança da Informação) da CONTRATADA que sejam aplicáveis e/ou que possuam correlação direta ou indireta com a presente contratação, incluindo aqueles afetos à execução do objeto do presente contrato, desde que os mesmos e suas alterações sejam fornecidos ou informados à mesma pelo gestor do contrato ou pelo ESI (Escritório de Segurança da Informação) da CONTRATADA, via divulgação através de canais aos quais a contratante tenha acesso e/ou conforme estabelecido contratualmente (se aplicável).

8.1.13 Observar e cumprir o Decreto Estadual nº 2.991-R, de 05 de abril de 2012 e suas alterações posteriores, bem como a Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 49-R/2010 e suas alterações posteriores, no que couber.

### **8.2 DA CONTRATADA**

8.2.1 Executar os serviços contratados por intermédio de técnicos especializados.

8.2.2 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no percentual de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

8.2.3 Informar ao CONTRATANTE os meios para abertura de solicitações de atendimentos, mantendo-os devidamente atualizados.

8.2.4 Observar e cumprir as regras e responsabilidades de sua competência, conforme dispõem os anexos que integram o presente instrumento.

8.2.5 Observar e cumprir o Decreto Estadual nº 2.991-R, de 05 de abril de 2012 e suas alterações posteriores, bem como a Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 49-R/2010 e suas alterações posteriores, no que couber.

8.2.6 Atualizar o cadastro de servidores autorizados a demandar serviços de acordo com o requisitado formalmente pela CONTRATANTE.

8.2.7 Registrar somente as demandas de serviços provenientes dos representantes indicados formalmente pela CONTRATANTE.



8.2.8 Promover a análise crítica e de viabilidade técnica das demandas cientificando à CONTRATANTE quanto à disponibilidade do recurso.

#### **CLÁUSULA NONA – DAS PENALIDADES**

9.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

- a) Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;
- b) Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução dos serviços;
- c) A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

10.1 A execução deste contrato será acompanhada pela servidora a Sr<sup>a</sup> Gislaine Aparecida Carminate da Vitória, e-mail: [giscarminate@hotmail.com](mailto:giscarminate@hotmail.com), Telefone comercial (27)3265-2936, Cargo Assessora de Imprensa, vinculada ao Gabinete Municipal, designada pela Secretaria Municipal de Administração, nos termos do art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93, que deverá atestar a realização dos serviços contratados, para cumprimento das normas estabelecidas nos arts. 62 e 63 da Lei Federal nº 4.320/1964.

10.1.1 Em caso da necessidade de substituição do responsável técnico acima designado deverá a CONTRATANTE encaminhar à CONTRATADA tal alteração de acordo com o formulário constante do Anexo III do presente instrumento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA**

11.1 Representará a CONTRATADA na execução do ajuste, como preposto, Márcia Marion Ballarini, Assessora Especial.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO**

12.1 A rescisão do contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos artigos 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS e DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

13.1 As omissões e os conflitos decorrentes deste contrato deverão ser, preferencialmente, resolvidos administrativamente entre as partes, levando em consideração o interesse público e os princípios estatuídos no “caput” do art. 32 da Constituição Estadual, entre eles, os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, desde que não comprometam a finalidade pública institucional das partes, cabendo, especialmente a aplicação da Lei Federal nº 8.666/93, do Decreto Estadual nº 2.991-R, de 05 de abril de 2012 e suas alterações posteriores, bem como a Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 49-R/2010 e suas alterações posteriores, no que couberem, sem prejuízo da aplicação de legislação específica sobre a tecnologia da informação em vigor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS ADITAMENTOS**

14.1 O presente contrato poderá ser aditado, nas hipóteses previstas em Lei, após manifestação formal da Procuradoria Geral do Estado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS RECURSOS**

15.1 Os recursos, a representação e o pedido de reconsideração somente serão acolhidos nos termos do art. 109, da Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO FORO**

16.1 Fica eleito o foro de Vitória comarca da capital do estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em duas vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Rio Bananal-ES, 09 de Junho de 2017

\_\_\_\_\_  
Prefeitura Municipal de Rio Bananal

**Felismino Ardizzon**

Prefeito Municipal  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
**Samira Masruha Bortolini Kill**  
Diretora Administrativa e Financeira  
Contratada

\_\_\_\_\_  
**Renzo Oliveira Santos Colnago**  
Diretor Presidente  
Contratada



# Governo do Estado do Espírito Santo

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER  
Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo



## Contrato nº048/2017 firmado entre o Município De Rio Bananal e o Instituto De Tecnologia Da Informação E Comunicação Do Estado Do Espírito Santo - PRODEST

### Anexo I – Condições Técnicas e Detalhamento dos Serviços

#### 1. Atendimento

As demandas de serviços deverão ser encaminhadas, exclusivamente, para o e-mail: [atendimento@prodest.es.gov.br](mailto:atendimento@prodest.es.gov.br). Dúvidas e informações pelo telefone: (27)3636-7200. Abertura de chamados de incidentes em horário não comercial pelo telefone: (27)3636-7201, sendo:

**Para requisições:** suporte em horário comercial (8h30 às 18h);

**Para incidentes:** suporte 24 x 7 x 365 dias.

Os serviços somente poderão ser demandados por pessoas autorizadas pelo cliente;

Eventuais falhas ou erros na solicitação de serviços ao Prodest (tais como informações incompletas ou equivocadas) são de responsabilidade, exclusiva, do cliente, ficando sujeita à renovação do SLA.

Após o registro da Solicitação de Atendimento (SA) o tempo estimado para o atendimento às requisições será informado na notificação da SA. Nos casos de incidentes o tempo para a solução dependerá de sua gravidade e extensão.

#### 2. Manutenções

**Manutenções programadas no Data Center:** Sempre que necessário o Prodest realizará manutenções programadas no data center, as quais serão executadas em horário não comercial, e durante este período os serviços poderão ficar indisponíveis.

O Prodest comunicará à CONTRATANTE, com antecedência, a data prevista para a realização dos serviços, oportunidade em que informará também a estimativa de indisponibilidade do serviço.

**Manutenções emergenciais:** Em situações excepcionais poderá haver necessidade de se realizar manutenções emergenciais, nestes casos o Prodest comunicará a CONTRATANTE dando-lhe ciência de possíveis indisponibilidades na prestação dos serviços.

#### 3. Nível de Serviço (SLA)

O período de apuração do nível do serviço será do primeiro ao último dia de cada mês, sendo que na contabilização do SLA não serão computados os tempos de indisponibilidade ocasionados pelos seguintes motivos:

- a. Imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas do cliente;
- b. Falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pelo cliente junto a terceiros;
- c. Falhas ou vícios nos equipamentos do cliente e/ou irregularidades na respectiva operação pela mesma;
- d. Falhas em programas e sites físicos de responsabilidade do cliente;
- e. Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- f. Desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- g. Manutenção programada e negociada entre as partes;
- h. Incidentes (incluindo os de segurança da informação) nos ativos do cliente.

3.1 Na hipótese de não cumprimento dos níveis de serviço pactuados, será aplicado desconto à razão de 0,3% (três décimos por cento), por dia de atraso sobre o valor total dos serviços cujo acordo de nível de serviço não tenha sido cumprido, não podendo exceder, cumulativamente, a 10% (dez por cento) do valor do contrato.

3.1.1. O valor apurado deverá ser descontado da fatura mensal por ocasião do pagamento.

3.2 O contratado deverá ser comunicado antes da realização do desconto previsto no item 3.2 para, querendo, se manifestar, no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da notificação.

#### 4. Confidencialidade

As partes tratarão reciprocamente, com a devida confidencialidade, todas as informações de caráter sigiloso pertinentes ao serviço, enquanto o mesmo estiver sendo prestado e por mais 05 (cinco) anos – à exceção quando em cumprimento a mandados judiciais ou equivalentes.

As partes se comprometem a não usar as informações trocadas entre si para benefício próprio, não as comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando, no todo ou em parte, a pessoas não autorizadas a acessá-las – exceto quando necessário, justificável e autorizado pela outra parte.

#### 5. Detalhamento dos serviços

##### Comunicação e Conectividade

E-mail Corporativo - Imail	
Setor responsável	Gerência de Suporte (Gesup)/ Subgerência de Internet (SGINT)



<b>Descrição</b>	Serviço de correio eletrônico corporativo que permite a troca de mensagens, disponível para usuários de toda a Administração Pública do Espírito Santo. O serviço pode ser acessado por interface Web, dispositivos móveis e clientes de correio ( <i>Outlook, Thunderbird</i> ), nos ambientes interno (redes governo: Rede-ES e Metro-ES) e/ou externo (Internet).
<b>Incluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Subdomínio de correio eletrônico sob o domínio “es.gov.br” exclusivo para o cliente;</li> <li>ii. Serviços de antivírus e <i>antispam</i> e demais filtros inerentes para inspeção das mensagens de entrada e saída;</li> <li>iii. Disponibilização de 2 GB de espaço em disco para conta de usuários e gestores;</li> <li>iv. Envio de mensagens com tamanho total máximo de 20 Mb;</li> <li>v. Disponibilização de interface web para acesso às caixas postais (<i>webmail.orgao.es.gov.br/ORGAO</i>), a partir da Internet ou da rede dos órgãos do Estado;</li> <li>vi. Disponibilização de acesso às caixas postais por qualquer software cliente (<i>Outlook, Thunderbird, etc.</i>) instalado nas estações de trabalho, com uso dos protocolos <i>IMAP, POP e SMTP</i>;</li> <li>vii. Backup de segurança com possui cobrança específica, conforme item “Forma de Cobrança”;</li> <li>viii. Recuperação de mensagens apagadas pelo usuário em até 29 dias; Manutenção das contas de e-mail (inclusão, exclusão, alterações) ou suporte à execução da manutenção, exceto quando o órgão não possuir quadro de TI ou a pedido;</li> <li>ix. Console Web para administração das contas de e-mail do usuário (inclusão, exclusão, alterações) para clientes que possuam quadro de TI.</li> </ul>
<b>Excluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Envio de anexos com tamanho superior a 20MB;</li> <li>ii. Configuração do software cliente (<i>Outlook, Thunderbird, dentre outros</i>) nas estações de trabalho do cliente;</li> <li>iii. Solução de problemas de acesso ao servidor de e-mail por falha na linha de comunicação de dados contratada pelo cliente, junto às operadoras de telecomunicações;</li> <li>iv. Intervenções na infraestrutura dos clientes para resolução de problemas de conectividade com o serviço;</li> <li>v. Solução de problemas em estações de trabalho advindos de e-mails maliciosos abertos pelo cliente;</li> <li>vi. Licenças ou direitos de uso de qualquer software, inclusive o software cliente de gerenciamento de e-mail;</li> <li>vii. Garantia de operação com serviços externos (<i>Gmail, outros</i>).</li> </ul>
<b>Produto final</b>	Serviço de e-mail corporativo clusteirizado com gerenciamento de contatos, calendários e tarefas entre usuários.
<b>SLA</b>	Serviço em horário integral garantindo até 99,5% de disponibilidade.
<b>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Formalização da demanda junto ao Prodest;</li> <li>ii. Ter gestor designado pelo cliente;</li> <li>iii. Informação, por parte do gestor do contrato pelo cliente, sobre as caixas de correio a serem criadas;</li> <li>iv. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como: Rede-ES e Metro-ES.</li> </ul>
<b>Cobrança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Número de contas de usuários;</li> <li>ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup.</li> </ul>

<b>Registro de Domínio</b>	
<b>Setor responsável</b>	Gerência de Suporte (Gesup)/ Subgerência de Internet (SGINT)
<b>Descrição</b>	Este serviço implementa um sistema distribuído para a resolução de nomes DNS para subdomínios “es.gov.br” e outras informações correlatas. Consiste em publicar informações relativas aos subdomínios “es.gov.br” de forma a possibilitar que um endereço de nome DNS esteja associado ao seu endereço IP correspondente permitindo a localização de hosts em um domínio determinado. O DNS é um serviço de consulta e tradução de “nomes” para “endereços” e vice-versa que utiliza o protocolo TCP/IP. “Endereços” são atribuídos a dispositivos de rede e estes recebem “apelidos” ou “nomes” para facilitar a identificação por parte dos usuários, bem como desacoplar um dispositivo de seu “endereço”, por parte de aplicações.
<b>Incluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Registro de subdomínios DNS “es.gov.br” para todos os entes da Administração Pública Direta e Indireta do Estado do Espírito Santo;</li> <li>ii. Quando for hospedado no Data Center do Estado, o Prodest poderá fornecer o endereço IP;</li> <li>iii. Gestão do domínio “es.gov.br”, em especial, acompanhar as tratativas dos incidentes ocorridos nos subdomínios, imputando, se necessário, as punições cabíveis.</li> </ul>
<b>Excluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Atuar no controle de regras do acesso à rede e de sua configuração.</li> <li>ii. Atuar nas tratativas dos incidentes, porventura, ocorridos nos subdomínios delegados.</li> </ul>
<b>Produto final</b>	Registro de subdomínio “es.gov.br”.
<b>SLA</b>	Disponibilidade do serviço em horário integral.
<b>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. O nome de <i>host</i> deve estar posicionado na rede do Prodest. Se não estiver, somente serão feitas delegações de domínios, sendo a autoridade responsável a apontada em documento oficial do órgão requisitante;</li> <li>ii. O solicitante deverá ser o representante legal do interessado.</li> </ul>
<b>Cobrança</b>	Não aplicável.

**Serviços de Data Center**

<b>Hospedagem de Sites, Sistemas e Serviços</b>	
<b>Setor responsável</b>	Gerência de Suporte (Gesup)/ Subgerência de Software Básico (SGSWB)
<b>Descrição</b>	Serviço de infraestrutura de hospedagem de sites e sistemas web que envolvem os domínios “es.gov.br” no Data Center Governo utilizando a plataforma Microsoft Application Server - Internet Information Service – IIS.
<b>Incluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Hospedagem de Servidores Web na plataforma de Microsoft IIS;</li> <li>ii. Suporte e gerenciamento pelo Prodest de forma a garantir o funcionamento da infraestrutura e dos websites e sistemas hospedados, sem intervenção em código;</li> <li>iii. Suporte do fabricante, através de contrato Premier Microsoft, ao Prodest garantindo o funcionamento</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>iv. e a compatibilidade das atualizações de segurança lançadas;</li> <li>v. Health check do ambiente junto à equipe Premier Microsoft, o que possibilita análise por engenheiro do fabricante sobre possíveis falhas de segurança e funcionamento do ambiente do Prodest;</li> <li>vi. Acesso “ftp” para upload dos arquivos que compõem o site do sistema;</li> <li>vii. Alta disponibilidade e redundância para a infraestrutura de publicação web;</li> <li>viii. Infraestrutura para envio de mensagens de e-mail a partir da aplicação;</li> <li>ix. Backup de segurança com cobrança específica, conforme item "Forma de Cobrança".</li> </ul>
<b>Excluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Suporte à aplicação no tocante a código de programação;</li> <li>ii. Qualquer ferramenta ou componente que esteja fora do escopo definido para o ambiente Web na plataforma de Microsoft IIS.</li> </ul>
<b>Produto final</b>	Publicação de serviço Web na modalidade Webhosting.
<b>SLA</b>	Serviço em horário integral garantindo até 99,5 % de disponibilidade da infraestrutura Microsoft IIS.
<b>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Formalização da demanda junto ao Prodest;</li> <li>ii. Possuir gestor designado pelo cliente;</li> <li>iii. Ter acesso à Internet ou acesso ao Prodest via link dedicado, como: Rede-ES e Metro-ES;</li> <li>iv. Possuir conta de autenticação no serviço de diretórios do Data Center DC-GOV no Prodest;</li> <li>v. Site ou sistema web compatível com a infraestrutura ofertada pelo Prodest.</li> </ul>
<b>Cobrança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Tamanho total em disco ocupado pelo conteúdo do site ou do sistema;</li> <li>ii. Espaço em disco ocupado com o serviço de backup.</li> </ul>

<b>Backup</b>	
<b>Setor responsável</b>	Gerência de Operações (Geope)/ Subgerência de Data Center(SGDAT)
<b>Descrição</b>	Serviço de backup de dados para ambiente de virtualização sob gestão do Prodest.
<b>Incluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Instalação e configuração de agentes de backup quando necessário (requer avaliação prévia por parte do Prodest);</li> <li>ii. Observância à <u>política de execução de backups</u> do Prodest: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ambientes de Produção: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Execução diária dos backups (<b>padrão</b>) ou,</li> <li>ii. Execução semanal, quinzenal ou mensal dos backups (<b>opcionais</b>).</li> </ul> </li> <li>b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Execução semanal dos backups (<b>padrão</b>), ou</li> <li>ii. Execução quinzenal ou mensal dos backups (<b>opcionais</b>).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>iii. Observância à <u>política de retenção de backups</u> do Prodest: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ambientes de Produção: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Retenção de 30 (trinta) dias (<b>padrão</b>) ou,</li> <li>ii. Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (<b>opcionais</b>).</li> <li>iii. Retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano (<b>opcional</b>).</li> </ul> </li> <li>b. Ambientes de Homologação, Desenvolvimento, Treinamento ou outros Ambientes Similares: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Retenção de 30 (trinta) dias (<b>padrão</b>) ou,</li> <li>ii. Retenção de 15 (quinze) ou 7 (sete) dias (<b>opcionais</b>).</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>iv. Políticas de execução e retenção de backups para os principais serviços oferecidos pelo Prodest (políticas não customizáveis): <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Caixa de e-mail hospedada no IMail Server: Execução diária de backup; retenção de 7 (sete) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano.</li> <li>b. Caixa de e-mail hospedada no Microsoft Exchange Server: Execução diária de backup; retenção de 30 (trinta) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano.</li> <li>c. Website hospedado no Microsoft IIS sob gestão do Prodest: Execução diária de backup; retenção de 30 (trinta) dias + retenção de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do último backup realizado no ano.</li> </ul> </li> <li>v. Monitoramento dos jobs de backup;</li> <li>vi. Restauração de dados;</li> <li>vii. Licença de software;</li> <li>viii. Disponibilização de área de armazenamento.</li> </ul>
<b>Excluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Gestão de conteúdo dos dados armazenados;</li> <li>ii. Liberação de regras de acesso em firewall; e</li> <li>iii. Backup de estações de trabalho;</li> <li>iv. Backup/restore para serviços de banco de dados.</li> <li>v. Seleção de arquivos e pastas a serem protegidos (Só é possível backup do servidor virtual inteiro).</li> </ul>
<b>Produto final</b>	Segurança dos dados.
<b>SLA</b>	99,5% de execução dos backups agendados.
<b>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Formalização da demanda junto ao Prodest;</li> <li>ii. Possuir gestor designado pelo cliente;</li> <li>iii. Compatibilidade entre a solução de backup e os sistemas operacionais / aplicações que serão protegidas;</li> <li>iv. Contratação de serviço de virtualização de servidores no Data Center.</li> </ul>
<b>Cobrança</b>	Pagamento mensal por GB protegido.

**Sistemas de Informação e Websites**

**Desenvolvimento e Manutenção de Websites**



<b>Setor responsável</b>	Gerência de Sistemas de Informação (Gesin)
<b>Descrição</b>	Consiste no conjunto de atividades, métodos, práticas e transformações utilizados para elaborar e implementar websites e portais, com o objetivo de publicar informações e serviços, incluindo-se também sua manutenção.
<b>Incluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Criação do site no servidor <i>web</i>, com a utilização de ferramenta gestora de conteúdo, sendo observados e respeitados os recursos disponíveis.</li> <li>ii. Manutenção dos websites e portais (corretiva, evolutiva).</li> </ul>
<b>Excluído</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Alimentar e manter as informações constantes do site do cliente;</li> <li>ii. Manutenções em websites e portais não desenvolvidos e homologados pelo Prodest;</li> <li>iii. Manutenções corretivas de itens fora da garantia contratual;</li> <li>iv. Manutenções compulsórias sem solicitação por parte do cliente.</li> </ul>
<b>Produto final</b>	Desenvolvimento e manutenção de websites e portais.
<b>SLA</b>	Cronograma estabelecido entre as partes.
<b>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Formalização da demanda junto ao Prodest;</li> <li>ii. Disponibilidade do cliente para definição do escopo e demais alinhamentos.</li> </ul>
<b>Cobrança</b>	Por ponto de função, exceto serviços de manutenção corretiva.

**Apoio Especializado**

**Atendimento e Suporte Técnico**

<b>Setor responsável</b>	<b>Atendimento:</b> Subgerência de Help Desk (SGHDK)   <b>Suporte Técnico:</b> Gerências Técnicas
<b>Descrição</b>	Atendimento e suporte técnico de demandas relativas aos serviços prestados pelo Prodest. <b>Atendimento horário comercial:</b> as demandas de serviços deverão ser encaminhadas, exclusivamente, para o e-mail: <a href="mailto:atendimento@prodest.es.gov.br">atendimento@prodest.es.gov.br</a> . Dúvidas e informações pelo telefone: (27)3636-7200. <b>Atendimento em horário não comercial:</b> somente para incidentes e pelo telefone: (27)3636-7201.
<b>Incluído</b>	<b>Atendimento</b> - Equipe própria, capacitada e disponível para: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Registrar todos os detalhes relevantes dos incidentes e/ou requisições de serviços categorizando o chamado;</li> <li>ii. Prover investigação, diagnóstico e execução de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço;</li> <li>iii. Escalar os chamados;</li> <li>iv. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados;</li> <li>v. Realizar pesquisa de satisfação com os usuários;</li> <li>vi. Manter os usuários informados sobre a situação e andamento das suas requisições.</li> </ul> <b>Suporte Técnico</b> - Equipe própria, capacitada e disponível para: <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Resolução dos incidentes e requisições escalonadas.</li> </ul>
<b>Excluído</b>	Serviço de consultoria.
<b>Produto final</b>	Atendimento da demanda do cliente.
<b>SLA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. SLA de disponibilidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Para requisições: suporte em horário comercial (8h30 às 18h);</li> <li>b. Para incidentes: suporte 24 x 7 x 365 dias.</li> </ul> </li> <li>ii. SLA de atendimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Após o registro da Solicitação de Atendimento (SA) o tempo estimado para o atendimento às requisições (SLA) será informado na notificação da SA.</li> <li>b. Eventuais falhas ou erros na solicitação de serviços ao Prodest (tais como informações incompletas ou equivocadas) são de responsabilidade, exclusiva, do cliente, ficando sujeita à renovação do SLA.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Pré-requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Cadastro das pessoas autorizadas a solicitar suporte técnico (o serviço só poderá ser demandado por pessoas autorizadas pelo cliente);</li> <li>ii. Realizar a solicitação de atendimento pelos canais mencionados na descrição do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Atendimento em horário comercial - e-mail: <a href="mailto:atendimento@prodest.es.gov.br">atendimento@prodest.es.gov.br</a>.</li> <li>b. Incidentes fora de horário comercial - telefone: (27)3636-7201.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cobrança</b>	O serviço será faturado em função das horas dispendidas por tipo de profissional (analista ou técnico) envolvidos na resolução da demanda. Não haverá cobrança das horas dispendidas com a resolução de incidentes de não responsabilidade do cliente.

**6. Condições Gerais**

Para o serviço de Email corporativo – Imail, a disponibilidade será imediatamente quando da assinatura do contrato e respectiva abertura de solicitação de atendimento (SA).

Para o serviço de Hospedagem de *sites*, o Prodest está migrando a sua infraestrutura da ferramenta *AdminWeb* para ferramenta *Orchard*, cuja a estimativa de disponibilização às municipalidades é em agosto do corrente ano. É importante ressaltar que a migração por parte das municipalidades será obrigatória, uma vez que a ferramenta AdminWeb e seu ambiente serão desativados na oportunidade. Importante ainda destacar que previmos a quantidade de 10 (dez) horas de suporte técnico que, em especial, também deverá ser utilizado para treinamento da equipe desta Prefeitura na nova ferramenta *Orchard*.



# Governo do Estado do Espírito Santo

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo



## Contrato nº 048/2017 firmado entre o Município De Rio Bananal e o Instituto De Tecnologia Da Informação E Comunicação Do Estado Do Espírito Santo - PRODEST

### Anexo II

TABELA DE PREÇOS – 2017			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PREÇO
1	COMUNICAÇÃO E CONECTIVIDADE		
1.1.b	E-mail Corporativo - Imail	conta	R\$ 6,99
1.3	Registro de DNS	n/a	n/a
2	DATACENTER		
2.4	<b>Backup</b>		
2.4.a	Backup (área ocupada) - Banco de dados	GB	R\$ 0,72
2.4.b	Backup (GB protegido)	GB	R\$ 1,42
2.5	<b>Hospedagem de Sites, Sistemas e Serviços</b>	MB	R\$ 0,15
5	APOIO ESPECIALIZADO		
5.1	Consultoria / Suporte Técnico (Analista)	hora	R\$ 119,12
5.2	Atendimento e Suporte Técnico (Técnico)	hora	R\$ 62,34

## Contrato Nº048/2017 Firmado entre o Município De Rio Bananal e o Instituto De Tecnologia Da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - PRODEST

### ANEXO III TERMO DE DESIGNAÇÃO

Nome Completo	e-mail	Setor	Cargo/Função	Telefone	Local
Gislaine Aparecida Carminate da Vitória	giscarmine@hotmail.com	Gabinete do Prefeito	Assessora de Imprensa	(27)3265-2936	PMRB
Pedro Roberto Dassié	pedroroberto@outlook.com	Recursos Humanos	Tesoureiro RH	(27)3265-2922	PMRB

OBS.: MANTER OS DADOS DE CADASTRO, E LISTA DE SERVIDORES AUTORIZADOS A ABERTURA DE CHAMADOS DEVIDAMENTE ATUALIZADOS JUNTO AO PRODEST.

## Contrato Nº048/2017 Firmado entre o Município De Rio Bananal e o Instituto De Tecnologia Da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – PRODEST

### ANEXO IV QUANTITATIVOS EXEMPLIFICATIVOS

#### DEMONSTRATIVO DE ESTIMATIVA PARA INVESTIMENTO MENSAL / ACUMULADO 12 MESES

Serviços	Item da Tabela de preços	Detalhamento/Composição	Unidade	Valor unitário	QTD projetada	Mensal	12 Meses
COMUNICAÇÃO E CONECTIVIDADE	1.1.b	E-mail Corporativo - Imail	conta	R\$ 6,99	14	R\$ 97,86	R\$ 1.174,32
	2.4.a	Backup (área ocupada)	GB	R\$ 0,72	80	R\$ 57,60	R\$ 691,20
DATACENTER	2.5	Hospedagem de Sites, Sistemas e Serviços	MB	R\$ 0,15	1000	R\$ 150,00	R\$ 1.800,00
Valor mensal / 12 meses estimado						<b>R\$ 305,46</b>	<b>R\$ 3.665,52</b>

#### DEMONSTRATIVO DE ESTIMATIVA PARA INVESTIMENTO DE DESEMBOLSO ÚNICO

Serviços	Item da Tabela de preços	Detalhamento/Composição	Unidade	Valor unitário	QTD projetada	Valor
Apoio Especializado	5.1	Consultoria / Suporte técnico (Analista)	hora	R\$ 119,12	10	R\$ 1.191,20
Valor Total						<b>R\$ 1.191,20</b>