

Proposta para Prestação de Serviços de Informática Pública

**Fundação de Proteção Especial do Rio Grande
do Sul - FPERGS**



1. SITUAÇÃO ATUAL

Diante do interesse da FPERGS em prover a infraestrutura básica de tecnologia da informação para atender às suas demandas e oferecer suporte às atividades, identificou-se a necessidade de contratação de um conjunto de serviços de Informática Pública da PROCERGS, com o objetivo de proporcionar a infraestrutura básica necessária para a manutenção das atividades da FPERGS, contribuindo para a otimização dos processos e melhoria da infraestrutura tecnológica.

2. PROPOSTA TÉCNICA

RESUMO DA DEMANDA

Esta proposta visa apresentar uma estimativa de custos para a prestação dos serviços de Consultoria em Organização e Informática, Hospedagem e Monitoração de Servidores, Instalação de Equipamentos e Software, Locação de Equipamentos, Gestão de Banco de Dados e manutenção e operação do Sistema de Informação de Pessoas Acolhidas na FPERGS.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução envolve um conjunto de serviços de informática necessários à adequação ao Decreto Estadual Nº 57.547, de 5 de abril de 2024, que dispõe sobre a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC/RS no âmbito da Administração Pública Estadual. Está dividida em sete serviços, detalhados abaixo.

Consultoria em Organização e Informática – COI

O serviço COI consiste na prestação de consultoria à FPERGS, compreende suporte técnico, incluindo a elaboração de projetos de informatização, projetos de rede e planos de implantação de sistemas. Abrange assessoria na implementação de bases de dados compartilhadas, integrações de sistemas, protocolos e softwares gerenciadores da rede. Engloba assessoramento e treinamento no uso de sistemas e equipamentos de informática e comunicação de dados. Além disso, compreende consultoria em Organização e Mapeamento de Processos e Análise de Ambiente para implantação de sistemas informatizados.

Gestão de Banco de Dados – GBD

O serviço de Gestão de Banco de Dados consiste na hospedagem do banco de dados da FPERGS no ambiente da PROCERGS, incluindo licenciamento e configuração de todos os softwares referentes ao serviço, administração e operação do ambiente visando garantir a sua disponibilidade, além de atendimento ao usuário e realização de backup. O serviço pode ser prestado em 2 (duas) modalidades, conforme descrito abaixo.

- Modalidade Ambiente de Banco de Dados Compartilhado, onde a hospedagem do banco de dados ocorre em uma instalação, Virtual Machine - VM, compartilhada com outros usuários, com acesso exclusivo e seguro aos seus dados.
- Modalidade Ambiente de Banco de Dados Exclusivo, onde a hospedagem do banco de dados ocorre em uma instalação, Virtual Machine - VM, criada em uma área exclusiva de uso privativo da FPERGS, que define as configurações, como CPU, memória e área em disco.

Hospedagem e Monitoração de Servidores – HSP

O serviço é destinado à hospedagem dos servidores da FPERGS, com respectivos recursos de memória, disco e backup de retenção programada. Permite expansão dos recursos, de acordo com a necessidade, por meio do recurso de virtualização que propicia o compartilhamento de hardware permitindo a execução de diversos sistemas operacionais em um único equipamento físico. Cada máquina virtual criada neste processo é um ambiente operacional completo, seguro e totalmente

isolado com os recursos de processamento, memória e disco totalmente dedicados e disponíveis para uso exclusivo do cliente.

Instalação de Equipamentos e Software – IES

O serviço IES abrange um conjunto de atividades, envolvendo a instalação, transferência, substituição, mudança de leiaute, desinstalação e teste de equipamentos. Quanto aos softwares, inclui a instalação, atualização, desinstalação, realização de backup, instrução dos usuários e testes de funcionamento. Além disso, engloba a elaboração de infraestrutura para rede interna, definindo meios de comunicação de dados, definição e instalação de equipamentos, projeto e instalação de rede elétrica, bem como de rede lógica e conexão de equipamentos à rede. Além disso, o serviço compreende a avaliação técnica e a instalação de infraestrutura para fibra óptica.

Locação de Equipamentos – LEQ

O serviço consiste na locação e respectiva manutenção dos equipamentos. Compreende a entrega, instalação e teste dos equipamentos no local da instalação. Engloba a manutenção dos dispositivos, efetuando os ajustes e reparos necessários, incluindo, quando necessário, a substituição peças, além da substituição dos equipamentos, nos casos em que o conserto seja inviável.

Sistema de Informações de Acolhidos na FPERGS– ACOLHE

O serviço consiste nos serviços de manutenção, operação e armazenamento do sistema ACOLHE. Sistema aplicativo específico, desenvolvido e utilizado pela FPERGS para atender funcionalidades controle e movimentações das pessoas acolhidas pela FPERGS. Segue o detalhamento dos serviços propostos para o ACOLHE:

Manutenção do sistema ACOLHE

Manter à disposição da FPERGS uma equipe com conhecimento técnico para garantir a continuidade do funcionamento do sistema. As ferramentas e recursos necessários para realização da atividade de manutenção serão de responsabilidade da PROCERGS.

Manutenção básica

Tem por objetivo garantir a continuidade do funcionamento normal do sistema, seu desempenho e segurança, bem como manter o conhecimento técnico, tanto dos aspectos de tecnologia quanto negócio, compreendendo as seguintes atividades:

- Acompanhamento do sistema em desenvolvimento;
- Acompanhamento do sistema em homologação, garantindo sua integridade;
- Acompanhamento do sistema em produção, garantindo sua integridade;
- Acompanhamento do desempenho do sistema em produção para identificar possíveis gargalos e problemas de performance;
- Acompanhamento do andamento dos incidentes, verificando registros internos e o atendimento;
- Atendimento à FPERGS através de reuniões, telefone, e-mail e outros;

- Suporte à FPERGS para concessão de permissões de acesso ao sistema para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados;
- Relacionamento técnico com a FPERGS e com a área interna de atendimento da PROCERGS;
- Comunicação com a FPERGS sobre resultados e status das atualizações e atividades realizadas no ambiente;
- Resolução de dúvidas e esclarecimentos sobre o funcionamento dos sistemas;
- Correção de falhas cuja responsabilidade é atribuível à PROCERGS. Este tipo de manutenção não gera ônus financeiro à FPERGS;
- Correção ou ajuste em funcionalidades por deficiências encontradas no uso normal do sistema. Este tipo de manutenção pode ensejar custos de Manutenção Evolutiva e Adaptativa, dependendo do porte, complexidade ou origem da demanda;
- Atualizações do sistema e da infraestrutura para corrigir vulnerabilidades e proteger contra-ataques;
- Atividades internas relacionadas às questões técnicas tais como reuniões, testes, geração e liberação de versões periódicas e upgrades de natureza tecnológica;
- Treinamentos eventuais no uso do sistema;
- Atividades de conhecimento do sistema e do negócio, mesmo que não haja desenvolvimento envolvido.

Manutenção Adaptativa e Evolutiva

É um processo contínuo que visa garantir que o sistema continue a atender às necessidades da FPERGS, sendo fundamental para a garantir a sua longevidade. Compreende o desenvolvimento do sistema tendo por objetivos:

- Adaptação a novas tecnologias;
- Incorporação de novas funcionalidades, expandindo sua utilidade;
- Melhoria do desempenho operacional, adequando as funcionalidades existentes;
- Atendimento à legislação.

A PROCERGS compromete-se a comprovar mensalmente as horas trabalhadas pela equipe de manutenção evolutiva, através de relatório com a relação das atividades e entregas realizadas no período.

As definições de escopo e regras de negócio, bem como a geração do respectivo cronograma de desenvolvimento para cada funcionalidade, deverão ser aprovadas pela FPERGS. Após esta aprovação, todas as alterações que a FPERGS julgar necessárias, deverão ser registradas no respectivo projeto na ferramenta Redmine. Estas serão objeto de avaliação para determinação de escopo e volume de trabalho, sendo executadas de acordo com a capacidade da equipe de manutenção PROCERGS para o sistema, mediante negociação de prioridades e cronograma de trabalho definido entre FPERGS e PROCERGS.

A quantidade de funcionalidades que estarão implantadas ao término do prazo de contratação depende diretamente das prioridades definidas pela FPERGS e do escopo estabelecido para cada uma delas.

Para viabilizar este formato de trabalho, é importante a participação de um P.O (*Product Owner*) que represente a FPERGS na equipe, especialista nas regras aplicadas nos sistemas existentes, bem como nas integrações necessárias.

Os produtos desenvolvidos seguirão a MDP – Metodologia de Desenvolvimento PROCERGS, utilizando componentes, frameworks e ferramentas constantes no documento, presente no ANEXO II.

O detalhamento dos requisitos será realizado compreendendo atividades de levantamento de informações, análise, definição das funcionalidades, desenvolvimento de software de acordo com as especificações, observando os tipos de dados, classificações, requisitos técnicos, regras de negócios, tipos de controles, fechamentos e totalizações, bem como a geração de consultas, indicadores e resumos gerenciais. As entregas serão em versões evolutivas do SGHAB, mediante alinhamento prévio sobre a viabilidade técnica.

Após cada entrega, a FPERGS fará a homologação do software dentro do prazo estipulado e dará seu aceite formal, caso os requisitos definidos estejam de acordo com o que foi acordado e documentado previamente.

Caso o crescimento do sistema, a partir de Manutenção Evolutiva específica ou continuada, gerar impacto nos serviços de Manutenção Básica, este poderá ser objeto de ajuste contratual de comum acordo.

O faturamento da Manutenção Evolutiva se dará pelo total de horas trabalhadas no período, mediante a emissão de relatório comprovando as atividades realizadas. Havendo acordo prévio entre as partes, este total poderá ser superior à capacidade total prevista nos preços do serviço.

Operação do sistema ACOLHE

Esta atividade compreende o processamento do Sistema nos equipamentos sob responsabilidade da PROCERGS, operados por pessoal próprio. Engloba o tratamento e recuperação de informações, colocando à disposição da FPERGS os programas e o Banco de Dados ON-LINE, para cadastramento e consultas, através de transações e rotinas. O Sistema estará disponível para acesso de acordo com cronograma ajustado entre as partes, respeitando as manutenções programadas de comum acordo com a FPERGS.

A interlocução entre PROCERGS e FPERGS no processo de operação será exercida por um técnico da PROCERGS com a função de analista de produção, e um técnico da FPERGS com a função de usuário gestor do sistema.

Ambiente e serviços de Infraestrutura

Infraestrutura física:

- a) Área física onde o equipamento estará disponível;
- b) Rack para instalação do equipamento;
- c) Suprimento de energia elétrica;
- d) Geração de energia garantindo o funcionamento ininterrupto do equipamento em caso de falta de energia elétrica na rede pública;

- e) Acesso físico ao ambiente controlado por senha e monitorado por câmeras de segurança;
- f) Ambiente climatizado;
- g) Segurança contra acessos indevidos aos equipamentos;
- h) Segurança contra a invasão de vírus.

Servidores de Aplicação e Internet

Disponibilidade de computadores e softwares necessários para processar as solicitações realizadas pelos usuários e enviar os dados via Internet. Esses equipamentos podem ser compartilhados com outras aplicações.

Bancos de Dados

Disponibilidade de um ambiente de servidores de bancos de dados com softwares necessários ao processamento das solicitações de acesso a dados recebidas dos servidores de aplicação. Esses equipamentos podem ser compartilhados com outras aplicações.

Tecnologias complementares / específicas

Disponibilidade de ambientes de tecnologias complementares, tais como Alfresco, Natural/Adabas, IBM/DC, entre outros, necessários para o funcionamento dos sistemas a partir da arquitetura no qual os sistemas estão desenvolvidos. Esses ambientes podem ser compartilhados com outras aplicações.

Serviços de operação

- a) Operação especializada
- b) Preparação especializada
- c) Suporte operacional à FPERGS (acompanhamento da produção)
- d) Help Desk Atendimento a usuários
- e) Suporte à operação (desenvolvimento)

Armazenamento de dados do sistema ACOLHE

A atividade compreende a realização de salvamento (backup) das bases de dados, além de manter e disponibilizar para acesso as bases de dados com as informações criadas e atualizadas pela FPERGS, colocando a sua disposição os programas e o Banco de Dados on-line para consultas ao sistema.

Além disso, prevê a implementação dos servidores para uso da FPERGS nos equipamentos sob responsabilidade da PROCERGS, em uma área com acesso físico restrito e com condições ambientais controladas e adequadas à instalação de equipamentos de informática.

CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a prestação dos serviços devem ser observadas as condições descritas abaixo.

Consultoria em Organização e Informática

Para a prestação do serviço COI, a FPERGS deverá fornecer todo o material de apoio para o desenvolvimento dos trabalhos, conforme as necessidades decorrentes das várias

etapas, desde os materiais de expediente até os materiais específicos de processamento de dados. Além disso, deverá assegurar à PROCERGS, pelo tempo que for necessário, o acesso às informações/dados que forem julgados necessários para a perfeita execução dos serviços.

Gestão de Banco de Dados

Para a prestação do serviço GBD a FPERGS deverá indicar pelo menos 1 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a PROCERGS sobre a execução do serviço. Também deverá definir as regras de permissão de acesso da sua rede aos Bancos de Dados instalados no ambiente. Além disso, deverá ainda contratar, junto à PROCERGS, porta de acesso e backbone, que possibilitarão à FPERGS ter acesso remoto ao serviço GBD.

Nos casos de contratação do Ambiente de Banco de Dados Exclusivo, o Órgão deverá definir os recursos de CPU, memória e área de disco desejado, tanto para a configuração inicial como para os upgrades.

Hospedagem e Monitoração de Servidores

Para a prestação do serviço HSP, a FPERGS deverá contratar, junto à PROCERGS, as portas de acesso, banda de backbone e os canais de comunicação que possibilitarão o acesso remoto aos servidores, caso o acesso não seja feito exclusivamente via Internet e deverá solicitar e arcar, quando necessário, com todos os custos relativos ao registro e manutenção de Domínio Virtual e/ou Certificado Digital junto à entidade legalmente competente para tanto. Além disso, deverá verificar a viabilidade de execução de suas aplicações no ambiente da PROCERGS, através de consulta prévia à mesma, no caso de servidores virtuais.

Exclusivamente nos casos em que a hospedagem seja de servidores físicos, deverá entregar o equipamento a ser instalado juntamente com a nota fiscal de aquisição no setor de patrimônio da PROCERGS.

Instalação de Equipamentos e Software

Para a prestação do serviço IES, a FPERGS deverá fornecer à PROCERGS todas as informações pertinentes à instalação a ser executada. Deverá ainda fornecer a planta baixa da área onde serão realizadas as instalações, bem como a indicação, nesta, da localização dos equipamentos que serão instalados. Além disso, deverá informar à PROCERGS as restrições legais, nos casos de instalações em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico.

Devem ser observadas algumas condições, conforme descrito abaixo, para a instalação dos equipamentos.

- Para a instalação elétrica, a tensão deve ser de 110 VCA ou 220 VCA, podendo ocorrer a variação de até 10%, para mais ou para menos. A frequência deve ser de 60 Hz, podendo ocorrer a variação de até 0,5 para mais ou para menos. A rede deve ser do tipo monofásica e estabilizada. A fonte de alimentação deverá ser isenta de cargas variáveis, tais como, motores, condicionadores de ar e outros. Além disso, instalação deve ter fios terra e neutros independentes.
- As condições ambientais devem ser de umidade de até 40%. A temperatura recomendada é de 20° C, enquanto a temperatura máxima indicada é de 25° C.

Locação de Equipamentos

Para a prestação do serviço LEQ, a FPERGS deve fornecer à PROCERGS todas as informações pertinentes à instalação a ser executada, incluindo o fornecimento da planta baixa da área onde serão realizadas as instalações, bem como a indicação, nesta, da localização dos equipamentos que serão instalados. Deverá ainda informar à PROCERGS as restrições legais, nos casos de instalações em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico.

Além disso, deve garantir a operação dos equipamentos exclusivamente com pessoal treinado, evitando que usuários não habilitados os operem. Ademais, deve fornecer local adequado para instalação dos equipamentos, atendendo a todos os requisitos necessários, conforme descrito abaixo.

- Para a instalação elétrica, a tensão deve ser de 110 VCA ou 220 VCA, podendo ocorrer a variação de até 10%, para mais ou para menos. A frequência deve ser de 60 Hz, podendo ocorrer a variação de até 0,5 para mais ou para menos. A rede deve ser do tipo monofásica e estabilizada. A fonte de alimentação deverá ser isenta de cargas variáveis, tais como, motores, condicionadores de ar e outros. Além disso, instalação deve ter fios terra e neutros independentes.
- As condições ambientais devem ser de umidade de até 40%. A temperatura recomendada é de 20° C, enquanto a temperatura máxima indicada é de 25° C.

3. PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Hospedagem e Monitoração de Servidores

- Preço: **R\$ 8.983,21**, referentes aos seguintes servidores:

Nome do servidor	S.O.	Mémoria (GB)	HD	CPU s
FPERGSPAES01.FPERGS.REDEERS	WINDOWS SERVER 2016 STD	8	420GB	4
FPERGSPAES50.FPERGS.REDEERS	WINDOWS SERVER 2022 STD	8	60GB	4
FPERGSPAEF01.FPERGS.REDEERS	WINDOWS SERVER 2019 STD	6	3.1TB	4
FPERGSPAEPX01.FPERGS.REDEERS	LINUX UBUNTU	16	297GB	4

- Forma de cobrança: mensal. Os valores deste serviço estão sujeitos a variações, à medida que houver alterações nos recursos dos servidores acima relacionados, além do acréscimo e/ou retirada de servidores, além de seus respectivos volumes de backup.
- Serviço utilizado para o faturamento: HSP.

Sistema de Informações de Acolhidos pela FPERGS

- Preço: **R\$ 74.230,54**, referentes aos serviços de manutenção básica, manutenção evolutiva (**240 horas**), operação básica e armazenamento/salvamento.
- Forma de cobrança: mensal.
- Serviço utilizado para o faturamento: ACOLHE. Os valores deste serviço estão sujeitos a variações, de acordo com o volume de horas efetivamente trabalhadas e comprovadas na manutenção adaptativa e evolutiva, bem como de acordo com o crescimento das bases de dados do sistema ACOLHE.

Valor Total dos Serviços:

- **R\$ 83.213,75 (oitenta e três mil duzentos e treze reais e setenta e cinco centavos)** – pagamento mensal
- Os demais serviços, cujos preços não estão relacionados acima, serão faturados apenas quando houver demanda específica.

Os valores aproximados dos serviços de TIC foram calculados com base na Tabela de Preços constante no ANEXO I, de acordo com as configurações apresentadas na Proposta Técnica. Mediante prévia solicitação da FPERGS, poderão ser alteradas as configurações e proporcionalmente os valores.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O Pagamento dos serviços será realizado por Nota Fiscal de Serviço, com prazo de 20 dias, contados da data do envio à FPERGS, conforme contrato específico.

CONTRATAÇÃO

A contratação será regulada por contrato específico a ser firmado entre as partes.

VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta tem validade de 60 (sessenta) dias.

ACEITE

O aceite da proposta será efetivado através de e-mail, de forma que fique formalizado.

Porto Alegre, 17 de novembro de 2025

Gabriel Antonello Pastoriza
Analista de Negócios

ANEXO I

TABELAS DE PREÇO

Consultoria em Organização e Informática – COI		
Grupo: 01 - ESPECIFICACAO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
COI.01.110950	Por hora de Consultor Junior	76,27
COI.01.110960	Por hora de Consultor Medio	114,43
COI.01.110970	Por hora de Consultor Pleno	154,52
COI.01.110980	Por hora de Consultor Senior	223,25
COI.01.110990	Por hora de Consultor Master	320,60
Vigência: NOV/2025 - OUT/2025		

Gestão de Banco de Dados – GBD		
Grupo: 01 - GBD ORACLE COMPARTILHADO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.01.101300	GBD ORACLE COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	1.796,81
GBD.01.101310	GBD ORACLE COMPARTILHADO-Armazenamento- por GB	7,58
GBD.01.101326	GBD ORACLE COMPARTILHADO-Salvamento- por 10 GB	3,48
Grupo: 02 - GBD ORACLE EXCLUSIVO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.02.102110	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 01 VCPU	2.486,26
GBD.02.102120	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 02 VCPU	4.941,26
GBD.02.102130	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 04 VCPU	9.823,40
GBD.02.102132	GBD ORACLE EXCLUSIVO- 08 VCPU	18.664,46
GBD.02.102140	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 0512MB	8,65
GBD.02.102150	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 1024MB	15,61
GBD.02.102160	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 2048MB	31,28
GBD.02.102170	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 4096MB	57,39
GBD.02.102180	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 8192MB	104,41
GBD.02.102183	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 12288MB	146,20
GBD.02.102184	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 16384MB	195,21
GBD.02.102185	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 32768MB	398,27
GBD.02.102186	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 65536MB	796,56
GBD.02.102187	GBD ORACLE EXCLUSIVO- Memoria 98304MB	1.023,59
GBD.02.102190	GBD ORACLE EXCLUSIVO-Armazenamento- por GB	7,58
GBD.02.102905	GBD ORACLE EXCLUSIVO-Salvamento- por 10 GB	3,48
Grupo: 03 - GBD SQL COMPARTILHADO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.03.101500	GBD SQL COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	1.274,43

GBD.03.101510	GBD SQL COMPARTILHADO-Armazenamento- por GB	7,58
GBD.03.101515	GBD SQL COMPARTILHADO-Salvamento- por 10 GB	3,48
Grupo: 04 - GBD SQL EXCLUSIVO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.04.110110	GBD SQL EXCLUSIVO- 01 VCPU	1.702,78
GBD.04.110121	GBD SQL EXCLUSIVO- 02 VCPU	3.374,25
GBD.04.110130	GBD SQL EXCLUSIVO- 04 VCPU	6.689,36
GBD.04.110132	GBD SQL EXCLUSIVO- 08 VCPU	12.709,82
GBD.04.110140	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 0512MB	8,65
GBD.04.110150	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 1024MB	15,61
GBD.04.110160	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 2048MB	31,28
GBD.04.110170	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 4096MB	57,39
GBD.04.110180	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 8192MB	104,41
GBD.04.110182	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 12288MB	146,20
GBD.04.110184	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 16384MB	195,21
GBD.04.110185	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 32768MB	398,27
GBD.04.110186	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 65536MB	796,56
GBD.04.110187	GBD SQL EXCLUSIVO- Memória 98304MB	1.023,59
GBD.04.110190	GBD SQL EXCLUSIVO-Armazenamento- por GB	7,58
GBD.04.110205	GBD SQL EXCLUSIVO-Salvamento- por 10 GB	3,48
Grupo: 05 - GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.05.105300	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO- Uso do Ambiente	740,33
GBD.05.105310	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO-Armazenamento- por GB	7,58
GBD.05.105325	GBD POSTGRESQL/MYSQL COMPARTILHADO -Salvamento- por 10 GB	3,48
Grupo: 06 - GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
GBD.06.106300	GBD POSTGRESQL//MYSQL EXCLUSIVO- 01 VCPU	1.173,18
GBD.06.106310	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 02 VCPU	2.315,49
GBD.06.106320	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 04 VCPU	4.570,80
GBD.06.106322	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- 08 VCPU	8.684,58
GBD.06.106330	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 0512 MB	8,65
GBD.06.106340	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 1024 MB	15,61
GBD.06.106350	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 2048 MB	31,28
GBD.06.106360	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 4096 MB	57,39
GBD.06.106370	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 8192 MB	104,41
GBD.06.106372	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 12288MB	146,20
GBD.06.106373	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 98304MB	1.023,59
GBD.06.106374	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 16384MB	195,21
GBD.06.106375	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 32768MB	398,27
GBD.06.106376	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO- Memória 65536MB	796,56

GBD.06.106380	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO - Armazenamento por GB	7,58
GBD.06.106395	GBD POSTGRESQL/MYSQL EXCLUSIVO -Salvamento- por 10 GB	3,48
Vigência: NOV/2025 - OUT/2025		

Hospedagem e Monitoração de Servidores – HSP		
Grupo: 04 - SERVIDOR FISICO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.04.126010	Servidor Físico Instalado	1.218,72
Grupo: 23 - CPU PARA SERVIDOR VIRTUAL (VCPU)		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.23.126020	01 VCPU	181,03
HSP.23.126030	02 VCPU	332,50
HSP.23.126040	04 VCPU	605,86
HSP.23.126052	08 VCPU	1.100,24
HSP.23.126057	12 VCPU	1.650,38
HSP.23.126061	16 VCPU	2.138,58
Grupo: 24 - MEMORIA PARA SERVIDOR VIRTUAL		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.24.126050	0512 MB de Memória	8,65
HSP.24.126060	1024 MB de Memória	15,61
HSP.24.126070	2048 MB de Memória	31,28
HSP.24.126080	4096 MB de Memória	57,39
HSP.24.126090	6144 MB de Memória	81,76
HSP.24.126100	8192 MB de Memória	104,41
HSP.24.126110	16384 MB de Memória	195,21
HSP.24.126122	32768 MB de Memória	398,22
HSP.24.126131	65536 MB de Memória	796,52
HSP.24.126140	98304 MB de Memória	1.194,78
HSP.24.126150	131072 MB de Memória	1.593,06
Grupo: 26 - STORAGE PARA HSP		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.26.126500	Até 10 TB (por TB/mês)	1.473,57
HSP.26.126550	Mais de 10 TB (por TB/mês)	1.393,91
Grupo: 40 - SALVAMENTO SERVIDOR FISICO E VIRTUAL		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
HSP.40.126180	Por 10 GB salvos por mes	5,99
Vigência: NOV/2025 - OUT/2025		

Instalação de Equipamentos e Software – IES		
Grupo: 01 - GRUPO I (IEQ/SEQ/TEQ)		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR

IES.01.114500	Por equipamento	263,56
Grupo: 02 - GRUPO II (SSW/VAT)		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
IES.02.114510	Por software / visita técnica	178,96
Grupo: 03 - GRUPO III (DES/LAY/NEX)		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
IES.03.114520	Por equipamento / local	138,25
Grupo: 05 - ORCAMENTO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
IES.05.120200	Parcela referente a Instalações executadas com orçamento aprovado	1,00
Vigência: NOV/2025 - OUT/2025		

Locação de Equipamentos – LEQ		
Grupo: 01 - COMUNICACAO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
LEQ.01.121190	Roteador de Acesso	104,41
LEQ.01.121240	Switch 12/24/48/52 UTP	104,41
Vigência: NOV/2025 - OUT/2025		

Sistema de Informações de Acolhidos na FPERGS– ACOLHE		
Grupo: 01 - MANUTENÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
F95.01.XXX	Manutenção Básica Mensal	13.804,00
F95.01.XXX	Manutenção Evolutiva e Adaptativa	
F95.01.XXX	Nível I - Por Hora	172,55
F95.01.XXX	Nível II - Por Hora	217,30
F95.01.XXX	Nível III - Por Hora	316,13
F95.01.XXX	Nível IV - Por Hora	439,92
Grupo: 02 - OPERAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
F95.02.XXX	Operação Básica Mensal	18.649,04
Grupo: 03 - ARMAZENAMENTO E SALVAMENTO		
ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
F95.03.XXX	Por Gigabyte (GB) Armazenado	7,31
Vigência: NOV/2025 - OUT/2025		

ANEXO II

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Acordo de Nível de Serviço ou SLA (Service Level Agreement), para efeito da presente proposta, utiliza o indicador de disponibilidade para o serviço **ACOLHE** prestado pela **PROCERGS**, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade da **PROCERGS**, mas sim um indicador de qualidade e excelência técnica.

A **PROCERGS**, desde que observadas as obrigações a cargo da **FPERGS** a serem prestadas no contrato, se compromete a manter um SLA de 98% para os serviços ora citados.

Excludentes de Responsabilidade da PROCERGS:

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

exclusões necessárias à adequação dos sistemas às mudanças no ambiente ou na legislação, solicitada pela FPERGS à **PROCERGS**;

- i) Indisponibilidade de aplicações Web, cujo acesso é feito por meio de navegadores internet mais populares tais como: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Edge etc., quando a causa estiver relacionada a evolução tecnológica destes navegadores, identificados como novas versões, que pode variar conforme a versão do sistema operacional e são frequentemente lançadas pelos fabricantes. O uso imediato destas novas versões pode causar alguns transtornos aos usuários caso ainda não tenham sido homologadas para uso do serviço contratado. A informação sobre quais as versões de navegadores estão homologadas pode ser obtida acessando o ícone de ajuda do serviço, disponibilizado pela **PROCERGS**.
- j) Toda e qualquer indisponibilidade relacionada a sistemas em nuvem de **TERCEIROS**, sejam elas corretivas, evolutivas ou situacionais.

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

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

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

Onde:

D = Disponibilidade no mês,

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

HM = Horas totais de indisponibilidade.

Cálculo de indisponibilidade

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

Suportes técnicos repetidos para a mesma falha não terão efeito cumulativo no cálculo de horas de indisponibilidade. Neste caso valerá o tempo de indisponibilidade do primeiro suporte técnico gerado;

Suportes técnicos de indisponibilidade comunicados ou gerados pelo cliente que vierem a ser vinculados a um suporte técnico pai terão o tempo de indisponibilidade calculado pelo tempo de resolução do suporte técnico pai.

Serão considerados suportes técnicos que geram indisponibilidade do serviço, apenas, aqueles que tiverem como código de resolução um dos listados abaixo:

- Atualização/ configuração em bases do sistema;
- Liberação de recursos (disco/cpu/etc);

- Liberação de versão;
- Manutenção de infraestrutura física;
- Reconfiguração/subst. Software/hardware;
- Reinstalação de software;
- Resolvido pelo fornecedor da PROCERGS;
- Resolvido pelo Ticket;
- Restart;
- Resubmissão de job;
- Substituição de cabeamento;
- Substituição de hardware.

Percentuais de redução da fatura

O não atingimento do índice de disponibilidade ajustado no presente SLA, apurado a cada mês civil, gerará para a FPERGS o direito de receber uma redução na fatura proporcional e automática ao percentual não atingido. A redução será aplicada em itens de faturamento específicos, diferentes para cada um dos serviços prestados, de acordo com seus modelos de negócio.

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

Tabela de reduções pelo não atingimento do índice de disponibilidade:

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

Os percentuais de redução nas faturas constantes na tabela acima, incidem sobre o item “**Operação**” da tabela de preços do serviço **ACOLHE**.

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