



Proposta para Prestação de Serviços de Manutenção, Operação e Armazenamento do Sistema SEGDA

Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDES



PROCERGS - Centro de Soluções em Governo Eletrônico



1. SITUAÇÃO ATUAL

Diante do interesse da SEDES na renovação da prestação dos serviços de Desenvolvimento, Manutenção, Operação e Armazenamento do Sistema SEGDA, visando oferecer suporte às atividades de desenvolvimento, manutenção, operação e armazenamento, foi elaborada esta proposta.





2. PROPOSTA TÉCNICA

RESUMO DA DEMANDA

Esta proposta visa apresentar uma estimativa de custos para a prestação dos serviços relativos ao Sistema SEGDA, possibilitando seu adequado funcionamento.

Características do Sistema

O SEGDA (Sistema Estadual de Gestão da Assistência Social) é uma plataforma digital desenvolvida pela PROCERGS (Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul) para a Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES). Seu principal objetivo é gerenciar e operacionalizar os programas e políticas públicas de assistência social no estado, promovendo maior eficiência, transparência e controle na execução dessas ações.

Atualmente, o SEGDA atua como uma ferramenta central para diversas atividades relacionadas à gestão da assistência social, incluindo elaboração e envio de Planos de Ação, acompanhamento de propostas, prestação de contas e reprogramação de saldos. O sistema representa um avanço significativo na modernização da gestão pública da assistência social no Rio Grande do Sul. Ao centralizar e digitalizar processos anteriormente realizados de forma manual ou descentralizada, contribui para maior transparência, eficiência operacional e melhoria na tomada de decisões.

Benefícios esperados

A PROCERGS, como Centro de Soluções de TIC do Governo do Estado do RS, tem como diferencial o desenvolvimento de soluções customizadas e alinhadas às diretrizes de Governança de TIC e da Estratégia Digital do Governo do RS.

A seguir apresentamos algumas vantagens e facilidades na utilização, pela SEDES, para contratação da PROCERGS:

- ✓ Possibilidade de realização de integrações do SEGDA com aplicações governamentais;
- ✓ Garantia de continuidade do serviço por ser Empresa Pública do Estado;
- ✓ Todos os dados pessoais e sensíveis do cidadão ficam sob a guarda total do Estado;
- ✓ Desenvolvimento de acordo com as necessidades e requisitos específicos da SEDES;
- ✓ Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD;
- ✓ Atende a estratégia digital do governo, que orienta para simplificação e melhor experiência digital ao cidadão;
- ✓ Possibilidade de uso o Gov.br, que simplifica o uso pelo cidadão, já que é a mesma forma de autenticação de outros serviços do Governo Estadual e Federal;
- ✓ Segurança no acesso garantida pelo Gov.br e SOEWeb;
- ✓ Desenvolvimento e acompanhamento por equipe especializada da PROCERGS, garantindo integridade e segurança das informações, observando as rotinas, regras de negócios, cadastros e informações pertinentes ao ambiente de utilização da SEDES.



PROCERGS

- ✓ O sistema manterá o tratamento de informações das bases históricas por intermédio de rotinas de cargas programadas.

Acesso e segurança do Sistema

O acesso ao sistema se dá por intermédio do SOE, possibilitando identificação, controle e gerenciamento das permissões dos usuários do sistema.

Integrações

O sistema conta com diversas integrações com sistema do Estado, visando a otimização dos processos operacionais. Outras integrações poderão ser realizadas mediante projeto específico e orçamento em separado.

Suporte a usuários

Compreende o atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, aos usuários do sistema via Central de Atendimento (Help Desk), para registro de ocorrências/incidentes, soluções de problemas operacionais e resolução de dúvidas.

Manutenção

Manter à disposição da SEDES uma equipe com conhecimento técnico para garantir a continuidade do funcionamento do sistema.

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

As ferramentas e recursos necessários para realização da atividade de desenvolvimento 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 SEDES através de reuniões, telefone, e-mail e outros;
- ✓ Suporte à SEDES para concessão de permissões de acesso ao sistema para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados;





PROCERGS

- ✓ Relacionamento técnico com a SEDES e com a área interna de atendimento da PROCERGS;
- ✓ Comunicação com a SEDES 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 SEDES;
- ✓ 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.

Operação

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 SEDES 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 SEDES.

A interlocução entre PROCERGS e SEDES no processo de operação será exercida por um técnico da PROCERGS com a função de analista de produção, e um técnico da SEDES 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





PROCERGS

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 compartilhados com outras aplicações.

Serviços de operação

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

Armazenamento

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 SEDES, 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 SEDES 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.





PROCERGS

CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a prestação dos serviços, a SEDES deverá indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer ligação com a PROCERGS. Além disso, os responsáveis pelo sistema na SEDES deverão ter a disponibilidade necessária para o repasse das informações, levantamentos e mapeamentos importantes para a análise das demandas por parte da PROCERGS.





3. PROPOSTA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PREÇO

Manutenção, Operação e Armazenamento do Sistema SEGDA

Os valores dos serviços da presente proposta estão dispostos na Tabela de Preços constante no ANEXO I, perfazendo um total mensal estimado em **R\$ 85.800,78 (oitenta e cinco mil e oitocentos reais e setenta e oito centavos)**. O total mensal considera tantos os valores fixos, quanto os valores variáveis, e está sujeito a variações a medida que o sistema tiver variações no que tange ao seu armazenamento.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O Pagamento dos serviços será realizado por Nota Fiscal de Serviço, com prazo de 20 (vinte) dias, contados da data do envio à SEDES, 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 30 (trinta) dias.

ACEITE

O aceite da proposta será efetivado através de retorno através do presente processo administrativo, de forma que fique formalizado.

Porto Alegre, 20 de outubro de 2025

Gabriel Antonello Pastoriza
Analista de Negócios





25210000031026

PROCERGS

ANEXO I

TABELAS DE PREÇO

SEGDAS - Sistema Estadual de Gestão da Assistência Social

Serviço	R\$
Manutenção	
Básica – Mensal	52.577,60
Operação	
Básica – Mensal	33.003,88
Armazenamento	
Mensal (por GB armazenado)	7,31
Vigência: Out/2025 – Set/2026	





25210000031026

 **PROCERGS**



PROCERGS - Centro de Soluções em Governo Eletrônico 10



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 **SEGDA**s 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 SEDES a serem preSEGDAstas 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 SEDES 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 **SEDES** 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 **SEDES** 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 **SEDES**;
- 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 **SEDES** 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 SEDES 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 SEDES 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 **SEGDA**S.

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





25210000031026

Nome do documento: Proposta Sustent SEGDA5.docx

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Gabriel Antonello Pastoriza

PROCERGS / DRC / 58933

20/10/2025 15:11:54

