

**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Av. José Cândido da Silveira, nº 1.500 - Bairro Horto / Belo Horizonte - CEP 31035-536

Versão v.20.09.2020.

Processo nº 2070.01.0005199/2020-90

CONTRATO Nº  
009270155/2021 -  
(I(NF.4225/00) DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
DE INFORMÁTICA QUE  
ENTRE SI CELEBRAM O  
ESTADO DE MINAS GERAIS,  
POR INTERMÉDIO DO(A)  
FUNDAÇÃO DE AMPARO À  
PESQUISA DO ESTADO DE  
MINAS GERIAS - FAPEMIG  
E A COMPANHIA DE  
TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO DO ESTADO  
DE MINAS GERAIS –  
PRODEMGE.

A **FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERIAS - FAPEMIG**, com sede na Avenida José Cândido da Silveira, nº 1500, Bairro Horto, Belo Horizonte, Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 21.949.888/0001-83, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças, Camila Pereira de Oliveira Ribeiro, inscrita no CPF sob o nº [REDACTED] conforme Ato de nomeação publicado no Diário Oficial do Estado em 30/05/2020 e delegação prevista na Portaria PRE nº 064/2019, e a **COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE**, com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rodovia Papa João Paulo II, 4.001, Bairro Serra Verde, CEP 31.630-901, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 16.636.540/0001-04 e Inscrição Estadual nº 062.908.129.00-52, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor Técnico, Sr. Ladimir Lourenço dos Santos Freitas, Analista de Sistemas, CPF nº [REDACTED] e pelo Diretor - Presidente, Sr. Roberto Tostes Reis, empresário, CPF nº [REDACTED] resolvem celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA, resultante do processo de dispensa de licitação, amparado e fundamentado nos incisos VIII e XVI do artigo 24 da Lei Federal nº 8666, de 21 de junho de 1993, doravante simplesmente denominado "Contrato", que

será regido pela Lei nº 8.666 de 1993 e posteriores alterações e pela legislação aplicável, de acordo com as seguintes cláusulas e condições, abaixo descritas, mutuamente aceitas e reciprocamente outorgadas por si e sucessores.

## **Cláusula 1ª – DO OBJETO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

1.1. Constituem objeto do presente instrumento os serviços de informática, conforme descrição e especificações abaixo:

### **1.1.1. Integração à Rede Governo**

O Serviço de Integração à Rede Governo – composta pela Rede IP Multisserviços e pela Rede Prodemge – tem por finalidade oferecer à administração pública estadual a interconexão de seus órgãos e unidades, distribuídos geograficamente, a uma estrutura única de rede. Permite a operacionalização de serviços agregados ao acesso, provê segurança, amplia a disponibilidade da rede de dados e aumenta o desempenho dos acessos.

Entende-se por Rede IP Multisserviços a rede com suporte a transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço, baseada na tecnologia IP (Internet Protocol), pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e infraestrutura de telecomunicações. São participantes dessa rede, órgãos e instituições que aderirem ao serviço, conforme decreto estadual nº 45.006/09.

Entende-se por Rede Prodemge a infraestrutura própria de rede ótica, pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação.

Para prestar o Serviço de Integração, a CONTRATADA mantém infraestrutura central de rede (backbone) com nível tecnológico comparável aos mais avançados do mercado, de alta capacidade, alto padrão de desempenho, disponibilidade e segurança, o que permite exercer a gerência técnica e a gerência de segurança da Rede Governo.

Esse serviço possibilita à CONTRATANTE acessar aplicativos e sistemas hospedados nos server farms instalados no Data Center da CONTRATADA e a aquisição dos serviços Acesso ao Ambiente Mainframe e Conexão de Alta Disponibilidade à Internet, descritos no Caderno de Serviços Prodemge.

Os acessos são aqueles solicitados pela CONTRATANTE por meio do portal de solicitação da Rede Governo.

### **A- Detalhamento do serviço**

Compõem o serviço:

- Integração dos acessos para unidades distribuídas geograficamente no estado de Minas Gerais, com garantia de alto nível de qualidade, segurança e disponibilidade no tráfego de dados, independentemente da localização, providos por infraestrutura central e equipe técnica altamente capacitada.
- Infraestrutura do backbone da CONTRATADA, que permite a priorização de tráfego e viabiliza a utilização dos serviços de multimídia - Voz sobre IP (VoIP) e videoconferência, de forma a possibilitar à CONTRATANTE o melhor uso desses serviços.
- Ampliação da disponibilidade e aumento de desempenho do meio físico de interligação da rede local à Rede IP Multisserviços adquirida. A estrutura deste serviço provê mais um nível de redundância de acessos e utiliza, no núcleo da rede (backbone), a tecnologia MPLS para a transmissão dos pacotes de

dados em alta velocidade fornecendo escalabilidade e flexibilidade para estrutura da Rede.

- Parametrização de requisitos de qualidade de serviços (QoS) customizada à necessidade de negócio da CONTRATANTE, priorizando a disponibilidade de tráfego de dados para sistemas corporativos e serviços de voz e vídeo, por exemplo.
- Interoperabilidade de serviços de diferentes operadoras de telecomunicações, o que garante a comunicação de dados entre quaisquer acessos na Rede IP Multisserviços, mesmo entre operadoras distintas, com segurança, garantia de qualidade dos serviços de multimídia e com alto desempenho.
- Segurança na Rede Governo adequada às políticas de segurança da informação do governo, realizando o controle de tráfego de dados, garantindo o não repúdio do endereçamento IP e provendo proteção contra intrusão.
- Intermediação na solicitação de serviços às operadoras de telecomunicações a fim de fornecer informações técnicas, de domínio da CONTRATADA, necessárias para a execução dos serviços e permitir suporte técnico especializado para o melhor entendimento de dúvidas tecnológicas provenientes da CONTRATANTE, e encaminhamento mais eficiente de suas solicitações às operadoras.

Não se aplicam às modalidades 2 e 3:

- Aporte aos serviços agregados da Rede IP Multisserviços: a infraestrutura do backbone Prodemge permite a priorização de tráfego e viabiliza a utilização dos serviços de multimídia – Voz sobre IP (VoIP) e videoconferência – de forma possibilitar ao cliente o melhor uso destes serviços;
- Parametrização de requisitos de qualidade de serviços (QoS) customizada à necessidade de negócio da CONTRATANTE, priorizando a disponibilidade de tráfego de dados para sistemas corporativos, serviços de voz e vídeo, por exemplo;
- A garantia de qualidade dos serviços de multimídia.

## B- Modalidades do Serviço

Para atender acessos à Rede IP Multisserviços:

- Perfil I: Destinada a clientes que aderiram aos lotes I, I.1, II, III, IV.1, IV.2, IV.3, V e IX da Rede IP Multisserviços.
- Perfil III: Destinada a clientes que aderiram ao lote VI e X da Rede IP Multisserviços.

Para atender acessos à Rede Prodemge:

- Perfil IV: Destinada a clientes que contratarem a Rede Prodemge.
  - Acesso Básico à Rede;
  - Acesso Intermediário à Rede;
  - Acesso Intermediário I à Rede;
  - Acesso Intermediário II à Rede;
  - Acesso Avançado à Rede;

## C- Fluxo de Execução do Serviço

Perfis I e III

- O pré-requisito inicial para se efetivar a integração do acesso à Rede é a ativação do acesso solicitado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- A CONTRATANTE solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo;

- Os técnicos da operadora no local de instalação e no NOC da CONTRATADA realizam a entrega da solicitação;
- A equipe da CONTRATADA atesta a solicitação entregue: comprova requisitos contratados, testa tecnicamente a conexão, o acesso aos sistemas hospedados no seu Data Center, bem como o acesso à internet, se for o caso;
- Finalizados os testes, e quando aprovados, a CONTRATADA fornece à CONTRATANTE um parecer favorável do serviço entregue, emitindo o Termo de Aceite Técnico;
- A equipe da CONTRATADA passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da CONTRATADA que suporta este serviço.

#### Perfil IV

- O CONTRATANTE solicita o serviço por meio do portal da Rede Governo;
- A CONTRATADA realiza o estudo de viabilidade para a instalação da infraestrutura necessária;
- Caso aprovado, a CONTRATADA fornece ao cliente um parecer favorável ao fornecimento do serviço, informando a previsão da instalação;
- A equipe da CONTRATADA efetua a instalação e os testes do acesso.
- Finalizados os testes, quando aprovados, a CONTRATADA emite o Termo de Aceite Técnico com concordância do CONTRATANTE comprovando o atingimento da largura de banda solicitada.
- A equipe da CONTRATADA passa a garantir o pleno funcionamento dos acessos ativados nas dependências da CONTRATADA e em toda a infraestrutura que suporta este serviço.

#### D- Local de Prestação do Serviço

- Data Center da CONTRATADA em Belo Horizonte/MG.

#### E- Elementos que Compõem o Serviço

- Infraestrutura central de rede (backbone) de alta capacidade e disponibilidade, que aporta toda comunicação de dados dos órgãos públicos do Estado de Minas Gerais, bem como a interconexão de suas unidades.
- Sistemas de segurança compostos por equipamentos de firewall e IPS/IDS com alto desempenho, capacidade e disponibilidade.
- Centro de Operações de Redes (NOC - Network Operation Center) fisicamente montado nas dependências da CONTRATADA, que representa um posto de gerenciamento de redes.
- Portal de serviços da Rede Governo.
- Ferramentas de monitoração da Rede IP Governo.
- Equipe técnica de suporte especializada para rápida identificação e correção de falhas.

#### Elementos exclusivos da Rede IP Multisserviços

Presença de todas as operadoras vencedoras dos lotes da Rede IP Multisserviços.

#### Elementos exclusivos da Rede Prodemge

- Disponibilização de equipamentos da rede óptica que têm a capacidade de transmissão conforme a modalidade contratada.
- Ativação de infraestrutura de cabeamento óptico.

#### F- Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Tecnologias de redes de computadores Wide Area Network (WAN), SD-WAN e Metropolitan Area Network (MAN), como Metro Ethernet, DWDM e SDH;

- Tecnologias de protocolos de comunicação de dados IP (Internet Protocol) e MPLS (Multi Protocol Label Switching);
- Técnica VPN MPLS com comunicação dentro de um mesmo domínio de roteamento (VRF – Virtual Routing and Forwarding);
- Protocolos de roteamento escaláveis, como BGP e OSPF, com técnicas de engenharia de tráfego (Traffic Engineering);
- Tecnologia QoS (Quality of Service) com 5 filas de priorização de serviços;
- Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a;
- Videoconferência, com a utilização do codec H264;
- Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho;
- Sistemas de segurança utilizando recursos de Firewall CheckPoint NGX e Prevenção de Intrusos (IPS – Intrusion Prevention System);
- Sistemas de autenticação e controle de acessos (RADIUS, TACACS, LDAP e Listas de Controle de Acessos-ACLs);
- Sistema de armazenamento de LOGs de acesso em redes SAN (Storage Area Network); Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho.

Não se aplicam ao Perfil III:

- Tecnologias de protocolos de comunicação de dados IP (Internet Protocol) e MPLS (Multi Protocol Label Switching)
- Técnica VPN MPLS com comunicação dentro de um mesmo domínio de roteamento (VRF – Virtual Routing and Forwarding).
- Tecnologia QoS (Quality of Service) com 5 filas de priorização de serviços.
- Voz sobre IP, com a utilização do codec G729a.
- Videoconferência, com a utilização do codec H264.

G- Período da Disponibilização

- Perfis I e IV: 24 horas x 7 dias por semana
- Perfil III: 12 horas x 5 dias por semana

Para ateste de serviços solicitados à operadora, horário comercial: dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

H- Responsável pela Execução

Gerência de Redes.

I- O que não está no Escopo

- O pagamento, pela CONTRATADA, às operadoras pelos acessos de comunicação de dados do cliente.
- Serviço de acesso à internet.
- Serviço de acesso às aplicações em alta plataforma (mainframe) hospedadas no Data Center da CONTRATADA.
- Serviço de Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços;
- Manutenções em ativos de rede instalados na rede local (LAN) da CONTRATANTE;
- Gestão e controle de dotações orçamentárias da CONTRATANTE, mesmo que referentes aos serviços da Rede IP Multisserviços;
- Consultoria de contratos ou jurídica, dentro e fora do escopo da Rede Governo;
- Monitoração dos acessos contratados pela CONTRATANTE;

- Aquisição e transporte de roteadores para ativação dos acessos contratados pela CONTRATANTE por meio da Rede IP Multisserviços;
- Configuração e manutenção dos roteadores enquanto o nível de serviço acordado com a operadora estiver dentro do previsto;
- Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE para fazer a ativação do acesso ou qualquer outro tipo de serviço, quando dos Perfis I e III;
- Elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local da CONTRATANTE;
- Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos provocados nos equipamentos de rede instalados nas dependências da CONTRATANTE;
- Definição da capacidade do acesso;
- Realização de vistoria no local de instalação do acesso na Rede IP Multisserviços;
- As ativações de linhas de comunicação de dados fora do horário comercial (de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h), em dias úteis;
- Prestações de suporte técnico para soluções de comunicação de dados que não estão previstas neste serviço;
- Implementação de políticas de Qualidade de Serviço – QoS para o Perfil III, visando a garantia da qualidade e priorização de dados críticos. Exemplo: VoIP, videoconferência, sistemas corporativos e finalísticos.

#### J- Atendimento e Suporte

O atendimento à CONTRATANTE é feito por meio do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível conforme descrito no capítulo 11.

Todo o suporte oferecido pela CONTRATADA é remoto, tendo como condição básica a disponibilidade do acesso.

#### 1.1.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

O Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços tem por finalidade, garantir o cumprimento dos níveis de serviços acordados com as Operadoras de serviços de telecomunicações, conforme obrigações definidas nos Contratos da Rede IP Multisserviços.

Entende-se por Rede IP Multisserviços a rede com suporte a transmissão de dados, voz e vídeo com qualidade de serviço, baseada na tecnologia IP - Internet Protocol, pela qual é possível o compartilhamento de serviços de tecnologia de informação e infraestrutura de telecomunicações. Faz parte dessa gestão o monitoramento da prestação do serviço das Operadoras e o tratamento dos dados apurados, para garantir a observância dos níveis de serviços do(s) acesso(s) contratado(s) com o consequente desembolso de pagamento às operadoras somente pelo serviço adequadamente prestado.

Entende-se por Gerenciamento do Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços o processo responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

#### A- Detalhamento do serviço

Apuração do descumprimento de SLA's acordados e dos valores relativos aos serviços prestados pelas operadoras.

Análise e Conferência do detalhamento das faturas enviadas pelas Operadoras de serviços de telecomunicações: apuração e aferição dos valores dos serviços prestados, incluindo as glosas e os valores

pró-rata dos acessos.

Aplicação de sanções administrativas em caso de descumprimento dos níveis de serviços acordados para a Rede IP Multisserviços, elaborando e aplicando os processos decorrentes de tais sanções.

#### B- Fluxo de Execução do Serviço

- Consolidação dos Relatórios de Aceite das indisponibilidades dos acessos e disponibilização para UGO e Operadoras;
- Recebimento e validação com a operadora do arquivo de detalhamento das faturas;
- Aplicação das Multas geradas na apuração dos SLA's no faturamento;
- Conferência da fatura – glosa, contestação e multa;
- Disponibilização dos Relatórios Consolidados de Faturamento (informações para pagamento das faturas das operadoras) para os órgãos;
- Conferência das faturas geradas pelas operadoras para apuração de SLA's.

#### C- Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da CONTRATADA em Belo Horizonte/MG.

#### D- Elementos que Compõem o Serviço

- Ferramentas de monitoração;
- Portal de serviços da rede IP multisserviços;
- Apoio de Equipe de monitoramento com regime 24 horas x 7 dias/semana;
- Equipe especializada em níveis de serviços e faturamento para aferir e apontar o descumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLA's) para os acessos contratados junto às prestadoras, bem como, realizar o ateste da fatura da CONTRATANTE.

#### E- Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Portal da Rede IP Multisserviços;
- Ferramenta de monitoração de rede;
- MS Office;
- Ferramenta de Registro de TIC.

#### F- Período da Disponibilização

- Dias úteis, das 08h às 18h.

#### G- Responsável pela Execução

- Gerência de Contrato Redes.

#### H- O que não está no Escopo

- O pagamento, pela CONTRATADA, às Operadoras pelos acessos de comunicação de dados do cliente;
- Serviço de acesso à Internet;
- Serviço de acesso às aplicações em alta plataforma hospedadas no Data Center da CONTRATADA;
- Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) do cliente;
- Recebimento de documentos oficiais de cobranças emitidas pelas Operadoras;
- Controle do pagamento de cobranças realizadas pelo cliente às Operadoras;
- A gestão contratual de acessos contratados pelo cliente fora da Rede IP Multisserviços;
- Gestão e controle de dotações orçamentárias do cliente, mesmo que referentes aos serviços da Rede IP

Multisserviços;

- Consultoria de contratos ou jurídica, dentro e fora do escopo da Rede IP Multisserviços;
- Aquisição, manutenção e transporte de roteadores para os acessos contratados pelo cliente;
- Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências do cliente para fazer a ativação do acesso ou qualquer outro tipo de serviço;
- Elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do cliente;
- Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos provocados nos equipamentos de rede instalado nas dependências do cliente;
- Definição da capacidade do acesso;
- Realização de vistoria no local de instalação do acesso;

#### I- Atendimento e Suporte

O atendimento é feito através do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível à CONTRATANTE conforme descrito no capítulo 11 do Caderno de Serviços da Prodemge.

#### 1.1.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet

A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE acesso à Internet através de infraestrutura de rede com alto grau de disponibilidade, segurança e desempenho, monitorada 24x7 em Centro de Operações de Rede (NOC – Network Operation Center) equipado com ferramentas especializadas que apresentam gráficos de comportamento e desempenho em tempo real, viabilizando a atuação proativa da CONTRATADA.

##### A- Detalhamento do serviço

Para garantir a disponibilidade da conexão à Internet, a CONTRATADA mantém infraestrutura central de rede (backbone) e links dedicados e redundantes de conexão com a Internet e estabelece políticas de distribuição de banda que garantem disponibilidade mínima para acesso à Internet.

Para minimizar a ocorrência de violações de segurança, a CONTRATADA possui ferramentas que monitoram o tráfego e detectam, de forma automática, suspeitas de ataques, que são tratados imediatamente por procedimentos automatizados e equipe especializada em auditoria e segurança de rede.

Sua infraestrutura conta com elementos que distribuem as demandas de acesso entre os vários componentes instalados, com a finalidade de promover o uso otimizado dos recursos compartilhados e garantir o melhor desempenho da rede.

O Centro de Operações de Rede (NOC) é equipado com ferramentas de monitoramento que projetam, em tempo real, através de telões, gráficos e mapas da rede e de suas dependências, além de uma visão do tráfego e do desempenho da banda, que são acompanhados por uma equipe especializada em rede na Prodemge e que atua proativamente na ocorrência de eventos que possam comprometer a operação normal da Internet.

Para a instalação deste serviço, o cliente deverá ter previamente contratado e instalado o serviço de integração à rede Prodemge.

A CONTRATADA se posiciona como provedor de acesso à Internet do Estado de Minas Gerais, sendo ela detentora do domínio de Internet “mg.gov.br”. Dessa maneira, todas as aplicações web cujos domínios estejam vinculados “mg.gov.br” passam necessariamente pela infraestrutura central de rede (backbone) da CONTRATADA.

A disponibilidade, a segurança e o desempenho são diferenciais no serviço de conexão à Internet oferecido pela CONTRATADA. Na indisponibilidade de qualquer componente do serviço, o componente redundante correspondente o substitui imediatamente, garantindo a continuidade do serviço. No caso de

suspeita de ataques à rede, o ponto de acesso de origem é bloqueado, com a finalidade de mitigar possível comprometimento ao correto funcionamento da infraestrutura de Internet instalada na CONTRATADA. Os acessos ativos são distribuídos através de tecnologias de gerenciamento de tráfego, visando ao balanceamento de carga e a promover o uso otimizado de recursos.

Importante ressaltar que as condições de infraestrutura que integra a rede local da CONTRATANTE à rede da CONTRATADA, as condições de contratações com a operadora do link de integração do local com a CONTRATADA e as características de utilização desse link interferem automaticamente no desempenho e na disponibilidade de seu acesso à Internet. Esses fatos não determinam o desempenho e a disponibilidade da infraestrutura de Internet provida pela CONTRATADA.

A banda de Internet contratada está condicionada diretamente à capacidade de transmissão do link contratado junto às Operadoras de telecomunicação.

#### B- Modalidades do Serviço

- Perfil I: Destinada a clientes que aderiram aos lotes I, I.1, II, III, IV.1, IV.2, IV.3, V e IX da Rede IP Multisserviços.
- Perfil III: Destinada a clientes que aderiram ao lote VI e X da Rede IP Multisserviços.
- Perfil IV: Destinada a clientes que aderiram ao serviço de Integração à Rede Prodemge.

#### C- Fluxo de Execução do Serviço

- Previamente à instalação deste serviço a CONTRATANTE deverá se integrar à Rede Prodemge por meio um acesso. A CONTRATANTE estará, desta maneira, conectado à rede de comunicação de dados do Estado, condição indispensável para se ter acesso à Internet, tendo a CONTRATADA como provedor desse acesso.
- A capacidade de transmissão do acesso contratado pela CONTRATADA determinará a capacidade máxima (banda) do seu acesso à Internet. Ou seja, a banda de acesso à Internet é determinada em função da capacidade do acesso contratado.
- Especificamente para o perfil III, a capacidade máxima (banda) do acesso à Internet será de 40% e 10% upload. Tal capacidade é determinada em função das limitações de níveis de serviços contratados junto às operadoras de telecomunicações por meio da Rede IP Multisserviços.
- Adicionalmente a este serviço, durante o processo de instalação, a CONTRATADA se responsabilizará pelo fornecimento de endereçamento Internet Protocol (IP), testes e homologação do acesso após a liberação do mesmo pela operadora.

#### D- Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da CONTRATADA em Belo Horizonte/MG.

#### E- Elementos que Compõem o Serviço

- Conexões duplas de alta velocidade com duas operadoras distintas de telecomunicação;
- Redundância dos equipamentos de rede instalados nas operadoras e na CONTRATADA;
- Equipamentos de rede redundantes no backbone da CONTRATADA;
- Soluções de balanceamento de carga;
- Equipe técnica especializada em segurança e gestão de redes.

#### F- Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Infraestrutura de rede central (backbone) da CONTRATADA.

## G- Período da Disponibilização

- Perfis I e IV – Até 24 horas x 7 dias por semana, conforme contratado pelo CONTRATANTE.
- Perfil III - Até 12 horas x 5 dias por semana.

## H- Responsável pela Execução

- Gerência de Redes.

## I- O que não está no Escopo

- Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) da CONTRATANTE;
- Linhas de comunicação de dados para o cliente;
- Envio de técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE para qualquer tipo de suporte ou serviço;
- Fornecimento de equipamentos de Rede Local (LAN) da CONTRATANTE;
- Suporte especializado em rede;
- Confecção ou elaboração de relatórios;
- Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos em equipamentos instalados nas dependências da CONTRATANTE;
- Provimento de acesso externo via Internet incompatível com as bandas contratadas;
- Atendimento na rede local da CONTRATANTE para configurações nas estações de trabalho e de servidores.

## J- Atendimento e Suporte

O atendimento é feito através do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível aos clientes conforme descrito no capítulo 10 do Caderno de Serviços Prodemege.

### **1.2. As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:**

#### **1.2.1. Integração à Rede Governo**

- Integrações à Rede Governo.

#### **1.2.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços**

- Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços.

#### **1.2.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet**

- Conexão de Alta Disponibilidade de 60 MB.
- Conexão de Alta Disponibilidade de 100 MB.

1.3. Os serviços serão iniciados pela CONTRATADA, em prazo a ser acordado entre as partes, após a publicação deste contrato.

## **Cláusula 2ª - DOS NIVEIS DE SERVIÇO**

2.1. A execução do objeto deste contrato deverá atender aos níveis de serviço acordados entre as partes,

que serão monitorados conforme especificado abaixo:

### 2.1.1. Integração à Rede Governo – Todas os Perfis

<b>Indicador</b>	Disponibilidade da rede central (backbone) da Prodemge, desconsideradas as manutenções programadas e a indisponibilidade do acesso contratado.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>99,00%</b>
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Rede Central (backbone) da Prodemge</b>
	Entende-se por rede central (backbone), para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• O conjunto de recursos de hardware de rede responsáveis pela conectividade dos clientes à Rede IP Multisserviços, englobando os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge, considerando as redundâncias de infraestrutura;</li> <li>• A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.</li> <li>• Adiciona-se a infraestrutura própria da rede ótica no caso da modalidade 4.</li> </ul>
	<b>Disponibilidade:</b>
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado.</li> </ul> <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;</li> <li>• Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;</li> <li>• Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada;</li> <li>• Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato;</li> <li>• Paradas decorrentes de solicitações do cliente;</li> <li>• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge;</li> <li>• Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes;</li> <li>• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor;</li> </ul> <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
	<p><b>Manutenções Técnicas Programadas</b></p>
	<p>Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.</p>
<p><b>Periodicidade da Apuração</b></p>	<p>Mensal</p>
<p><b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;</li> <li>• Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).</li> </ul> <p><b>Indicador (%) = <math>\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100</math></b></p>

	<b>TTC</b>
	Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.
<b>Evidências</b>	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados;</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

### 2.1.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

<b>Indicador</b>	Prazo para envio de espelho das faturas antes da data de seu vencimento.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>99,00%</b>
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir entrega dos espelhos das faturas para apoiar o ateste assinado pelos ordenadores de despesa, que aprovam os pagamentos dos circuitos da Rede IP.
<b>Descrição do Indicador</b>	Percentual de espelhos de faturas enviadas por e-mail para os clientes, antes do vencimento da fatura.

	<p>Entende-se por espelho de fatura o relatório que consolida a apuração (no período de prestação de serviço em intervalo definido) e a geração dos valores a serem pagos pelos clientes às operadoras.</p> <p>Os valores são apurados pelas áreas operacionais da Prodemge, garantindo que os níveis de serviço sejam cumpridos e, caso haja descumprimento, são registrados os descontos devidos, conforme definido no contrato da Rede IP Multisserviços.</p>
<b>Periodicidade da Apuração</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	<p>Percentual de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente no prazo (EF)</p> <p>Quant. de Espelhos de Faturas enviadas ao Cliente, dentro do prazo, no mês (QE)</p> <p>Quantidade total de Faturas geradas no mês (QF)</p> <p><math>EF = QE / QF * 100</math></p>
<b>Evidências</b>	Relatório de Evidências de SLA com os e-mails enviados mensalmente aos clientes da Rede IP Multisserviços.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

### 2.1.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet

<b>Indicador</b>	Disponibilidade do acesso à Internet, desconsideradas as manutenções programadas
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>99,00%</b>

<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Acesso à Internet</b>
	Entende-se por Acesso à Internet, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"><li>• O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge (rede interna), que viabilizam o acesso à Internet, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas;</li><li>• A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/deteção, e combate a incêndio.</li></ul>
	<b>Disponibilidade:</b>

	<p>Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado.</li> </ul> <p>Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;</li> <li>• Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;</li> <li>• Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada;</li> <li>• Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato;</li> <li>• Paradas decorrentes de solicitações do cliente;</li> <li>• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge;</li> <li>• Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes;</li> <li>• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor;</li> </ul> <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
<b>Descrição do Indicador</b>	<p><b>Manutenções Técnicas Programadas</b></p> <p>Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.</p>
<b>Periodicidade da Apuração</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;</li> <li>• Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e</li> </ul>

	<p>registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).</p> <p><b>Indicador (%) = <math>\frac{TTC - (TTI-TMP)}{TTC} * 100</math></b></p> <p><b>TTC</b></p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
<b>Evidências</b>	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

2.1.3.1. A indisponibilidade do acesso contratado pelo CONTRATANTE junto à operadora por meio de adesão à Rede IP Multisserviços não caracteriza indisponibilidade do serviço de Conexão à Internet.

2.2. O presente contrato será objeto de renegociação, caso a CONTRATANTE solicite alteração nos níveis de serviço, que deverá ser formalizada por termo aditivo.

### **Cláusula 3ª – DA DEMANDA E VOLUMETRIA**

3.1. A execução do objeto terá como referência os valores de volumetria informados abaixo:

#### **3.1.1. Integração à Rede Governo**

- Quantidade de acessos – (1)

#### **3.1.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços**

- Quantidade de acessos – (1)

#### **3.1.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet**

- Capacidade da banda de transmissão do(s) acesso(s) contratado(s) na Rede Governo. – (60MB, 100MB)

3.2. O presente contrato será objeto de renegociação, caso se verifique, durante a execução do serviço, alterações na demanda e volumetria, descritas no item 3.1., que deverão ser formalizadas por termo

aditivo.

#### Cláusula 4ª – DO VALOR, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

4.1. A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto do presente instrumento, o importe total de R\$ 117.564,00 (cento e dezessete mil, quinhentos e sessenta e quatro reais), conforme detalhamento abaixo:

##### 4.1.1. Integração à Rede Governo

<b>Serviço: Integração à Rede Governo</b>					
<b>NºItem</b>	<b>Fase</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor unitário (R\$)</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor mensal (R\$)</b>
<b>Integração à Rede IP Multisserviços - Perfis I e III</b>					
1	Perfil I	Acesso	164,00	1	164,00
<b>VALOR MENSAL TOTAL</b>					<b>164,00</b>
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b>					<b>1.968,00</b>
(valor mensal X número de meses)					

##### 4.1.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços

<b>Serviço: Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços</b>					
<b>Item</b>	<b>Fase</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor unitário (R\$)</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor mensal (R\$)</b>
1	Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços	Acesso/ mês	70,00	1	70,00
<b>VALOR MENSAL TOTAL</b>					<b>70,00</b>
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b>					<b>840,00</b>

(valor mensal X número de meses)

**4.1.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet**

<b>Serviço: Conexão de Alta Disponibilidade à Internet</b>					
<b>Item</b>	<b>Perfil I</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor unitário (R\$)</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor mensal (R\$)</b>
1	Conexão Internet 60 Mb	Un	3.885,00	1	3.885,00
2	Conexão Internet 100 Mb	Un	5.678,00	1	5.678,00
<b>VALOR MENSAL TOTAL</b>					<b>9.563,00</b>
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b>					<b>114.756,00</b>
(valor mensal X número de meses)					

4.2. Nos valores referenciados no item anterior estão incluídas todas as despesas com a prestação do serviço descrito na Cláusula Primeira.

4.3. Os pagamentos serão efetuados mensalmente de acordo com os valores previstos no item 4.1 sendo que as notas fiscais relativas aos serviços serão emitidas até o 5º dia útil de cada mês, com vencimento no 10º (décimo) dia após sua emissão.

4.4 No caso de descumprimento dos níveis de serviços definidos na Cláusula 2ª, os valores referenciados no item anterior sofrerão desconto, conforme tabela abaixo:

**4.4.1 Integração à Rede IP Governo – Todos os Perfis**

<b>Faixas de ajuste</b>	<b>A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%</b>	<b>Abaixo de 90,00%</b>
<b>Fatores de ajuste</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>

**4.4.2 Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços**

<b>Faixas de ajuste</b>	<b>A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%</b>	<b>Abaixo de 90,00%</b>
<b>Fatores de ajuste</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>

#### 4.4.3 Conexão de alta disponibilidade à Internet

<b>Faixas de ajuste</b>	<b>A partir de 90,00% e Abaixo de 99,00%</b>	<b>Abaixo de 90,00%</b>
<b>Fatores de ajuste</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>

4.5 O indicador previsto na Cláusula 2ª, somente impactará o pagamento da CONTRATADA após decorridos 30 dias da publicação do contrato, mas serão aferidos desde o início do contrato de forma a proporcionar às partes contratantes um período de adaptação do referido indicador.

4.6 A realização dos descontos indicados na planilha acima não impede a aplicação de sanções à CONTRATADA por conta de inexecução contratual.

4.7 A CONTRATANTE terá até 15 (quinze) dias contados da disponibilização no Espaço Cliente do relatório da apuração do nível de serviço para contestar os resultados apresentados, caso o índice acordado não seja cumprido e devidamente justificado. À CONTRATADA ficará reservado o direito ao contraditório, a ser apresentado à CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias contados do envio de confirmação de leitura do recebimento da contestação apresentada.

4.7.3 No caso de contestação, a CONTRATANTE deverá enviar e-mail para o endereço eletrônico gestaosla@prodemge.gov.br.

4.8 A aplicação dos ajustes, se houver, ocorrerá no mês subsequente à conclusão do processo descrito no item anterior.

4.9 Caracterizada a mora do contratante quanto ao pagamento dos valores devidos pelos serviços prestados, incidirão juros moratórios de 1% ao mês, hipótese em que será emitida nota de débito para liquidação dentro de 10 (dez) dias contados da sua emissão.

4.10 Os preços dos serviços continuados indicados na Cláusula Primeira serão reajustados após 12 meses, contados a partir do início da vigência do presente instrumento, tendo como indexador o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses, disponível 2 (dois) meses antes do término da vigência do contrato, conforme aprovação do Comitê de Governança Corporativa, OF.SEF.GAB.SEC.Nº608/2013.

4.10.3 Os preços reajustados não poderão ultrapassar o valor máximo para execução dos serviços no período, previsto no Cadernos de Serviços da Prodemge.

## **Cláusula 5ª – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

5.1. Pela prestação dos serviços ora contratados, a CONTRATADA será paga à conta de recursos do orçamento da CONTRATANTE consignados na(s) Dotação(ções) Orçamentária(s) abaixo e suas eventuais suplementações, para o exercício de 2020 e por sua correspondente, para exercícios subsequentes, desde que constante do PPAG:

**2071.19.122.705.2500.0001.3.3.90.40.05.0.10.1**

5.1.1. Os recursos consignados na(s) dotação(cões) orçamentária(s) supramencionada(s) serão objeto de empenho prévio bem como suas eventuais suplementações.

## **Cláusula 6ª – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO**

Este contrato vigorará por 12 (doze) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 60 meses previsto no artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, não sendo admitida a forma tácita.

## **Cláusula 7ª – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

Constituem obrigações das partes:

### **7.1. Integração à Rede Governo**

7.1.1. Da CONTRATADA:

7.1.1.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

7.1.1.2. Manter a prestação do serviço de integração dos acessos conforme acordado em contrato;

7.1.1.3. Solicitar os serviços demandados, por meio do portal, pela CONTRATANTE às operadoras para os Perfis I e III;

7.1.1.4. Certificar o funcionamento técnico do serviço entregue pela operadora, verificando se está dentro dos requisitos previamente estabelecidos pela CONTRATANTE nos Perfis I e III;

7.1.1.5. Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paradas de manutenções programadas;

7.1.1.6. Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;

7.1.1.7. Manter o funcionamento técnico do serviço.

7.1.2. Da CONTRATANTE:

7.1.2.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

7.1.2.2. Ter aderido à Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto nº 45.006/09 para os Perfis I e

III;

7.1.2.3. Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à CONTRATADA para gerenciar e validar a execução dos serviços solicitados;

7.1.2.4. Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no portal da Rede Governo;

7.1.2.5. Manter atualizado o cadastro do gestor principal e seu substituto;

7.1.2.6. Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso;

7.1.2.7. Prover a CONTRATADA de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado;

7.1.2.8. Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;

7.1.2.9. Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às operadoras na Rede IP Multisserviços;

7.1.2.10. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e da senha do portal da Rede Governo, bem como pelas ordens de serviço emitidas por meio dele;

7.1.2.11. Manter adequada a infraestrutura interna local de sua responsabilidade (física e lógica);

7.1.2.12. Conservar os equipamentos disponibilizados pela CONTRATANTE para este serviço no local de sua responsabilidade.

## **7.2. Gerenciamento de Nível de Serviços da Rede IP Multisserviços**

7.2.1. Da CONTRATADA:

7.2.1.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

7.2.1.2. Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

7.2.1.3. Gerir os níveis de serviços previstos no Termo de Referência da Rede IP Multisserviços, mantendo os clientes informados sobre seu não cumprimento, quando ocorrer;

7.2.1.4. Gerenciar o processo de solicitação de ordem de serviços, conforme Termo de Referência da Rede IP Multisserviços;

7.2.1.5. Disponibilizar ao cliente informações através do Portal da Rede IP Multisserviços ou e-mail para o gestor;

7.2.1.6. Prestar informação ao cliente sobre as penalidades aplicadas às Operadoras por rompimento de nível de serviço ou descumprimento dos contratos corporativos da Rede;

7.2.1.7. Garantir a correta cobrança dos serviços de comunicação de dados, efetivamente prestados pelas prestadoras de telecomunicação;

7.2.1.8. Validar as informações disponibilizadas pelas prestadoras.

7.2.2. Da CONTRATANTE:

7.2.2.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o Acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;

7.2.2.2. Aderir a Rede IP Multisserviços conforme disposto no decreto 45006/09;

7.2.2.3. Indicar gestor e respectivo substituto, que se cadastrarão junto à Prodemge para solicitar e

gerenciar os serviços solicitados;

7.2.2.4. Prover a Prodemge de todos os dados e informações necessários ao gerenciamento do nível de serviços, dentro dos prazos e condições acordados;

7.2.2.5. Solicitar os serviços de acesso via abertura de ordem de serviço no Portal da Rede IP Multisserviços;

7.2.2.6. Manter atualizado o cadastro do gestor principal e substituto;

7.2.2.7. Manter atualizado o cadastro do contato no local de instalação do acesso;

7.2.2.8. Manter atualizados os dados cadastrais para efeito de faturamento das operadoras e Prodemge;

7.2.2.9. Prover a Prodemge de informação de ativação, alteração e cancelamento que houver no acesso contratado;

7.2.2.10. Controlar sua dotação orçamentária para serviços da Rede IP Multisserviços;

7.2.2.11. Realizar e controlar o pagamento dos serviços relativos aos acessos contratados junto às Operadoras na Rede IP Multisserviço;

7.2.2.12. Receber e responsabilizar-se pelos documentos oficiais de cobranças emitidos pelas Operadoras;

7.2.2.13. Responsabilizar-se pela adequada utilização do login e senha do Portal da Rede IP Multisserviços, bem como pelas ordens de serviço emitidas através dele;

7.2.2.14. Manter os equipamentos locais de rede ligados e informar a Prodemge no caso de desligamento programado ou fortuito, garantindo o correto monitoramento do acesso;

7.2.2.15. Ter contratado, junto à Prodemge, o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços.

### **7.3. Conexão de Alta Disponibilidade a Internet**

7.3.1. Da CONTRATADA:

7.3.1.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;

7.3.1.2. Comunicar à CONTRATANTE, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou paralisação para manutenção.

7.3.1.3. Manter a prestação do serviço conforme acordado;

7.3.1.4. Atender os chamados de incidentes e problemas dirigidos ao Service Desk dentro dos níveis de serviço acordados;

7.3.1.5. Aplicar as regras de restrição ou liberação de acessos a sites específicos, solicitadas pela CONTRATANTE, nos servidores de Proxy da CONTRATADA.

7.3.2. Da CONTRATANTE:

7.3.2.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;

7.3.2.2. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;

7.3.2.3. Indicar representante junto à CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;

7.3.2.4. Contratar previamente o serviço de Integração à Rede IP Multisserviços e uma ou mais linhas

dedicadas de comunicação de dados, por meio de adesão à Rede IP Multisserviços do Governo;

7.3.2.5. Instalar e manter a infraestrutura interna (física e lógica);

7.3.2.6. Prover a CONTRATADA de informação de ativação, alteração e cancelamento, se for o caso, da linha de comunicação de dados CONTRATADA junto à operadora;

7.3.2.7. Comunicar, de imediato, via Service Desk, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço.

## **Cláusula 8ª - DA CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA**

8.1 As partes tratarão confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos:

8.1.1 Os documentos, dados e informações produzidos ou guardados no âmbito deste contrato poderão ser disponibilizados, quando caracterizados como públicos, de forma ativa por meio da sua divulgação espontânea, ou por meio de requerimento encaminhado à unidade responsável pela tutela da informação solicitada, nos termos do artigo 7º da lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

8.1.2 Os documentos, dados e informações de que trata o item 8.1.1 poderão ser classificados nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo das demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

8.1.3 A CONTRATADA não é titular das informações por ela tratadas e/ou armazenadas. A liberação de acesso às informações depende de prévia autorização expressa do titular, nos termos e limites dispostos na Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

8.2 A CONTRATANTE assume o compromisso de sempre permanecer em conformidade com as recomendações de segurança da informação e com os preceitos estabelecidos pela Política de Segurança da Informação da CONTRATADA.

8.3 A CONTRATANTE assume o compromisso de alertar, imediatamente, a CONTRATADA dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC).

8.4 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização da infraestrutura da Rede Estadual para a realização de atividades particulares de seus funcionários, empregados, estagiários ou terceiros.

8.5 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização, pelos seus usuários, de mecanismos, ferramentas, procedimentos e sistemas, que busquem o transpasse dos mecanismos de segurança da Rede Estadual (firewall, IDS, IPS, antivírus e outros).

8.6 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual para a implementação de redes ponto a ponto (P2P) ou virtuais privadas (VPN), ou redes semelhantes, que viabilizam conexões privadas e que dificultam a gerência, o acompanhamento e monitoramento dos recursos da rede e que podem atentar contra os direitos autorais e facilitar a propagação de pragas virtuais (vírus, worm, spam, spy, cavalo de tróia e outras).

8.7 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual para o armazenamento, transmissão e divulgação de dados e informações vinculadas a pornografia, pedofilia ou que promovam preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

8.8 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir a utilização dos recursos da Rede Estadual, por terceiros contratados pela CONTRATANTE, sem a prévia autorização da CONTRATADA e de maneira

presencial, sem o acompanhamento de seus técnicos, e de técnicos da CONTRATADA.

8.9 A CONTRATANTE assume o compromisso de não permitir o acesso remoto de terceiros contratados, para a realização de serviços, manutenções e intervenções técnicas de rede externa à Rede Estadual aos seus ativos de TI, sem a prévia autorização e anuência da CONTRATADA, sendo o processo de autorização vinculado a ampla análise de riscos, que não só considerará o ativo da CONTRATANTE, como toda a Rede Estadual.

8.10 A CONTRATANTE assume o compromisso de utilizar somente os mecanismos de acesso remoto homologados e indicados pela CONTRATADA para a realização de serviços, manutenções e intervenções técnicas a partir de rede externa à Rede Estadual aos seus ativos de TIC.

8.11 A CONTRATANTE assume o compromisso de não utilizar recursos e ativos de TIC instalados no ambiente de DataCenter da CONTRATADA para a implementação ou para a oferta de serviços idênticos ou similares aos ofertados pela CONTRATADA em seu Caderno de Serviços a outros clientes.

8.12 A CONTRATANTE assume o compromisso de não utilizar qualquer outro tipo de provimento Internet, ou qualquer outro serviço que viabilize conexão direta ou indireta a qualquer rede externa à Rede Estadual, sem a devida passagem pelos mecanismos de segurança implementados pela CONTRATADA para garantir a segurança da informação da Rede Estadual.

## **Cláusula 9ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

9.1 A CONTRATADA, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

9.2 No presente Contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

9.3 A CONTRATADA tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses da CONTRATANTE, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do artigo 39 da Lei nº 13.709/2018.

9.4 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis de qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da CONTRATADA que implique vazamento de dados pessoais.

9.5 A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato, mediante acordo prévio entre as partes.

9.6 O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da CONTRATANTE para a CONTRATADA, nos termos do item (9.2) desta cláusula.

## **Cláusula 10 – DA CESSÃO, SUCESSÃO E TRANSFERÊNCIA**

O presente Contrato não poderá ser objeto de cessão, sucessão e transferência, por qualquer que seja a forma e título.

### **Cláusula 11ª – DA ALTERAÇÃO**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, mediante Termo Aditivo, nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsão do artigo 65, §1º da Lei nº 8.666/93.

### **Cláusula 12ª– DOS TRIBUTOS**

Os tributos e taxas que gravem ou venham a gravar este instrumento serão de responsabilidade da parte a que, por força da lei, couber seu recolhimento.

### **Cláusula 13ª – DA FISCALIZAÇÃO**

13.1 A CONTRATANTE, por meio do setor/servidor responsável pelo serviço contratado, acompanhará e fiscalizará a fiel execução deste contrato, promovendo a aferição qualitativa dos serviços prestados, sem prejuízo da fiscalização exercida pela CONTRATADA.

13.2 Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA do sucedido, fazendo-o por escrito, bem assim das providências exigidas para sanar a falha ou defeito apontado.

13.3 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do ajuste, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aqueles provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

13.4 A CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços ora contratados, caso os mesmos afastem-se das especificações constantes da Cláusula Primeira.

### **Cláusula 14ª - DA RESCISÃO**

14.1 As regras de rescisão do presente Contrato seguirão as disposições dos artigos 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93;

14.1.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

14.1.2 No caso de rescisão unilateral, hipóteses enumeradas nos incisos I a XII e XVII do art. 78, da Lei Federal nº 8.666/93, a CONTRATANTE não indenizará a CONTRATADA, salvo pelos fornecimentos e serviços aceitos definitivamente; permitida a devolução da garantia, se houver.

14.1.3 Nos casos de serviços essenciais, a CONTRATANTE poderá ocupar provisoriamente bens móveis, imóveis, pessoal e serviços vinculados ao objeto do Contrato, na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pela CONTRATADA, bem como na hipótese de rescisão do Contrato administrativo.

14.2 O Contrato poderá ser rescindido, por mútuo acordo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem qualquer ônus, multa ou indenização para a Parte Denunciante, respeitando o artigo 79, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93.

14.3 As partes entregarão, no momento da rescisão, a documentação e o material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

14.4 No procedimento que visar à rescisão do vínculo Contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

14.5 O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

14.5.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.5.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.5.3 Indenização e multas.

### **Cláusula 15ª - DAS PENALIDADES**

15.1 As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas nos arts. 86, 87, 88 da Lei nº 8.666, de 1993, e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

15.2 O descumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-a às seguintes penalidades:

I - advertência que será aplicada sempre por escrito;

II – multa a ser aplicada nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas à razão de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor total dos serviços em que as obrigações não foram cumpridas, não podendo exceder, cumulativamente, 10% (dez por cento) do valor do contrato.

III – suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, nos termos do Art.87 da Lei nº 8.666/93 e do art. 38, III do Decreto Estadual nº 45.902/2012.

15.3 A multa poderá ser aplicada, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa a CONTRATADA, no caso de descumprimento de qualquer cláusula ou condição do contrato ou do edital.

15.4 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido à CONTRATANTE no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação, podendo ainda, ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente.

15.5 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 14.2 desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada ampla defesa a CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato. O prazo para defesa na hipótese de aplicação da sanção prevista no inciso IV é de 10 (dez) dias a contar de sua intimação.

15.6 Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, observado o disposto na Lei de Licitações.

15.7 A aplicação de penalidades somente ocorrerá após a devida apuração em processo administrativo, observado o contraditório e a ampla defesa.

#### **Cláusula 16ª – DAS CLÁUSULAS SUPERVENIENTES**

A CONTRATANTE e a CONTRATADA, a qualquer momento posterior à assinatura do presente instrumento, poderão, em comum acordo, incluir novas cláusulas de Segurança da Informação, por meio de termo aditivo, desde que presentes novas circunstâncias, procedimentos, soluções, ferramentas, sistemas ou equipamentos que tragam vulnerabilidade ou que permitam a redução dos riscos a qualquer das partes.

#### **Cláusula 17ª– DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

O processo de Dispensa de Licitação que ampara a presente contratação fundamenta-se nas hipóteses previstas nos incisos VIII e XVI do artigo 24, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

#### **Cláusula 18ª– DA PUBLICAÇÃO**

A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá a expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de 21/06/1993.

#### **Cláusula 19ª – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1 A mera tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato não implicará perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

19.2 A CONTRATADA não se responsabiliza por atos praticados pela CONTRATANTE, seus prepostos ou sucessores, assim como por qualquer indenização à CONTRATANTE, ou a terceiros, por danos ou lucros cessantes cujas causas possam ser atribuídas direta ou indiretamente à má utilização dos serviços ou produtos ora contratados.

19.3 O presente Contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE nenhuma responsabilidade trabalhista ou previdenciária em função dos serviços prestados.

19.4 Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA sempre por escrito e a esta entregue mediante protocolo, no endereço constante no preâmbulo deste instrumento, não se admitindo a forma verbal.

#### **Cláusula 20ª – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, bem como nos demais regulamentos e normas administrativas nacionais e estaduais, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

### Cláusula 21ª - DO FORO

Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, capital do Estado de Minas Gerais, para solução de litígio ou conflito resultante da execução do contrato ora ajustado, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

CAMILA PEREIRA DE OLIVEIRA RIBEIRO

Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Ladimir Lourenço dos Santos Freitas

Diretor Técnico

Representante legal da CONTRATADA

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE

Roberto Tostes Reis

Diretor - Presidente

Representante legal da CONTRATADA

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Mario Damazio Trincherro, Assessor**, em 19/01/2021, às 10:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ladimir Lourenço Dos Santos Freitas, Diretor(a)**, em 20/01/2021, às 16:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Tostes Reis, Diretor Presidente**, em 21/01/2021, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Camila Pereira de Oliveira Ribeiro, Diretora**, em 22/01/2021, às 10:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **24356866** e o código CRC **7557E3E6**.

---