



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PROCESSO N.º 2407-09.00/14-8**

Contrato AJDG N.º 101/2014

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, órgão administrativo do MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL, inscrito no CNPJ sob n.º 93.802.833/0001-57, com sede nesta Capital, na Rua Gen. Andrade Neves, n.º 106, Centro, por seu representante legal, como CONTRATANTE, e PROCERGS – COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, com sede na praça dos Açorianos, s/nº, em Porto Alegre – RS, inscrita no CNPJ-MF sob nº 87.124.582/0001-04, neste ato representada por seus representantes legais, como CONTRATADA, celebram o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, em observância ao processo n.º 2407-09.00/14-8, dispensável o procedimento licitatório, ao amparo do artigo 24, inciso XVI, da Lei Federal n.º 8.666/93, sujeitando-se, além do diploma legal acima referido e suas alterações, à Lei Estadual n.º 11.389/99, nos termos e condições abaixo

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de conectividade IP e fornecimento de roteadores sobre uma rede de transporte baseada em tecnologia Ethernet para a interconexão e transporte de dados digitais multimídia (voz, vídeo e dados) entre 28 (vinte e oito) Unidades Organizacionais (Uos) do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e seu *datacenter*, em consonância com o disposto neste ajuste e na proposta da CONTRATADA, que integram este instrumento, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA TERMINOLOGIA

- a) **Acesso:** infraestrutura física de comunicação de dados (ótica, metálica ou via rádio) que interliga uma UO ao PoP da operadora.
- b) **Backbone:** conjunto de equipamentos de comunicação de dados (modems, roteadores, switches, antenas, etc) que estão fisicamente interligados com o objetivo de formar uma infraestrutura física sobre a qual uma rede de transporte é configurada.
- c) **CPE (Customer Premises Equipment):** qualquer terminal e/ou equipamento associado localizado nas instalações físicas de um cliente com a função principal de interconectar a sua rede local (LAN) ao *backbone* da operadora de telecomunicações através de um acesso.
- d) **Circuito:** união de um acesso com um CPE para o oferecimento do serviço de conectividade IP a uma UO.
- e) **PoP (Point of Presence):** localidade da operadora de telecomunicações que concentra diversos acessos físicos que devem ser interconectados ao seu *backbone* para acesso aos serviços de telecomunicações.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

- f) **Rede de Transporte:** modo, mecanismo ou tecnologia através do qual os pacotes IP são encaminhados entre origem e destino.
- g) **Rede de Transporte Ethernet (ou L2 – Layer 2):** encaminhamento dos pacotes IP através da comutação de *frames* Ethernet desde a origem até o destino.
- h) **Rede de Transporte MPLS (ou L3 – Layer 3):** roteamento dos pacotes IP através da comutação rápida de fluxos IP que são previamente associados à *labels*.
- i) **Serviço de conectividade IP:** serviço de comunicação de dados configurado para interligar um conjunto de Unidades Organizacionais (UOs) do CONTRATANTE através do encaminhamento de pacotes IP (Internet Protocol) sobre uma dada rede de transporte.
- j) **Unidade Organizacional (UO):** qualquer instalação física onde o CONTRATANTE exerce as suas atividades.
- k) **Unidade Organizacional Central (UOC):** UO onde está localizado o *datacenter* do CONTRATANTE. Sinônimo de ponto concentrador.
- l) **Unidade Organizacional Remota (UOR):** todas as demais UOs do CONTRATANTE. Sinônimo de ponto remoto.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DO SERVIÇO

3.1. O serviço deverá ser oferecido através de uma rede de transporte do tipo Ethernet. Soluções que englobam o transporte de *frames* Ethernet sobre uma rede de transporte MPLS (EoMPLS) não serão aceitas.

3.2. O ponto concentrador da rede deverá ser entregue em um CPE, instalado no *datacenter* do CONTRATANTE (UOC), sito na Av. Aureliano de Figueiredo Pinto, n.º 80, 8º andar, em Porto Alegre/RS.

3.2.1. A velocidade do acesso do ponto concentrador deverá ser dimensionada para suportar um mínimo de 75% (setenta e cinco por cento) do somatório das velocidades dos acessos atendidos.

3.3. O CPE instalado na UOC, para atender a um conjunto de UORs, deverá ser o *default gateway* para alcançabilidade de todas as redes IPs dessas UORs. Toda e qualquer configuração, seja física ou lógica, para que tal transparência de conectividade IP exista é de responsabilidade da CONTRATADA. Não serão aceitas soluções que envolvam a utilização de protocolos de roteamento dinâmicos na interface LAN do CPE da UOC.

3.4. O CPE instalado na UOR deverá representar o *default gateway* de todos os dispositivos da rede local (LAN) da respectiva UOR. Além disso, o CPE deverá utilizar apenas uma *rota default* para ter alcançabilidade a todas as sub-redes indicadas pelo CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

3.5. O acesso instalado para a UOC deverá ser do tipo ótico (fibra ótica) com abordagem simples (apenas um caminho físico até o PoP da CONTRATADA).

3.5.1. A CONTRATADA deverá oferecer um mapa físico da instalação do acesso que identifique o trajeto real da fibra ótica desde a saída do ponto concentrador até a chegada em seu PoP;

3.5.2. O CPE associado ao acesso ótico deverá possuir uma etiqueta em seu chassi que contenha o nome da CONTRATADA, modelo do CPE, identificador do CPE e do acesso no sistema de gerenciamento da CONTRATADA e telefone para abertura de chamados.

3.6. Os acessos instalados para as UORs deverão ser do tipo ótico (fibra ótica) com abordagem simples (apenas um caminho físico até o PoP da CONTRATADA).

3.6.1. O CPE associado ao acesso deverá possuir uma etiqueta em seu chassi que contenha o nome da CONTRATADA, modelo do CPE, identificador do CPE e do acesso no sistema de gerenciamento da CONTRATADA e telefone para abertura de chamados.

3.7. O serviço deverá contemplar o oferecimento de CPEs com as características descritas nas Cláusulas Sétima e Oitava deste contrato. As atividades de instalação, configuração e manutenção dos CPEs serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.8. O serviço deverá ser logicamente independente e isolado de qualquer outro configurado no *backbone* da operadora, em especial do ambiente público da Internet.

3.8.1. A rede de transporte deverá suportar o padrão IEEE 802.1ad (*Stacked VLANs* ou *QinQ*).

3.9. A topologia da rede de transporte deverá ser do tipo estrela, permitindo a comunicação *any-to-any* a partir do *datacenter* do CONTRATANTE, de forma que cada UO possa interagir com qualquer uma das demais.

3.10. Os equipamentos dos tipos “modem” e “roteador”, bem como quaisquer outros equipamentos, acessórios (conectores, cabos, etc) ou *softwares* necessários à execução dos serviços contratados de interligação das redes, serão de propriedade da CONTRATADA e por ela fornecidos, instalados e configurados. A manutenção desses equipamentos será de inteira responsabilidade da CONTRATADA. Os equipamentos deverão ser fisicamente instalados nas UOs.

3.11. O serviço deverá permitir incorporar modificações ou ampliações sem que estas impliquem na interrupção do restante das conexões do CONTRATANTE. A infraestrutura deverá permitir aumentos de velocidades.

3.12. O serviço deverá estar em operação e disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana. A ocorrência de qualquer tipo de interrupção programada do serviço de comunicação deverá ser comunicada previamente para o CONTRATANTE.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

CLÁUSULA QUARTA – REQUISITOS DE ENTREGA DO SERVIÇO

4.1. O prazo para instalação e liberação para o uso de todos os circuitos se encerra às 18:00h de 30/11/2014.

4.2. Após a instalação e liberação para o uso, os circuitos serão homologados pelo CONTRATANTE em condições plenas de produção.

4.2.1. Durante o período de homologação, todas as condições previstas no presente contrato deverão ser cumpridas pela CONTRATADA.

4.3. Durante o período de instalação e homologação, a CONTRATANTE não pagará pelo uso dos circuitos.

4.4. O período de homologação encerra-se em 09/12/2014.

4.5. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de instalação completo e abrangente, em até 05 (cinco) dias úteis após o início da vigência do contrato, e definir um líder de projeto para a sua condução. Quando aplicável, o CONTRATANTE fornecerá todas as informações necessárias para a execução das atividades (como plano de endereçamento IP, parâmetros de serviços, etc). O plano deverá incluir uma visão geral do projeto em números, cronograma de instalação e uma exposição detalhada dos recursos utilizados e tarefas executadas com seus respectivos tempos de execução.

4.6. A CONTRATADA deverá oferecer um status semanal do andamento do projeto. Esse status deverá ser breve, porém completo, identificando todas as tarefas que foram executadas durante a semana e aquelas que serão executadas na próxima semana, com a anotação de qualquer questão importante que possa impactar negativamente o projeto.

4.7. A CONTRATADA deverá instalar infraestrutura de acesso até o rack de cada um dos prédios ou salas das UOs do CONTRATANTE, com a respectiva identificação do cabo (no mínimo, nome da CONTRATADA e identificação do circuito) disponibilizado para conexão à rede interna.

4.8. A CONTRATADA deverá instalar um DIO (Distribuidor Interno Ótico) no rack.

4.8.1 A manutenção de toda a infraestrutura civil montada para o suporte do acesso ótico será de responsabilidade da CONTRATADA e deve ser considerada como parte integrante e inseparável do acesso.

4.9 A fase de implantação dos serviços será considerada concluída pelo CONTRATANTE somente quando:

- a) For possível trocar mensagens de correio eletrônico entre as UOs do CONTRATANTE através da rede corporativa.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

b) As UOs do CONTRATANTE puderem acessar as aplicações Web, TCP/IP e de banco de dados corporativos, instaladas no *datacenter*.

c) For possível ao CONTRATANTE realizar o gerenciamento de suas UOs remotas através do serviço.

d) A central de atendimento da CONTRATADA puder ser contatada pela Divisão de Informática do CONTRATANTE através de ligação telefônica gratuita (0800).

4.10. A qualquer momento, durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá solicitar, mediante aditivo:

4.10.1. Mudanças de endereço para UOs situadas numa mesma cidade.

4.10.1.1. Neste caso, o prazo para a execução dos serviços será de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da solicitação pela CONTRATADA, salvo a concordância do CONTRATANTE em sentido contrário.

4.10.1.2. Nos casos em que haja necessidade de investimentos/ampliação da rede, o prazo para a execução dos serviços poderá ser estendido até 60 (sessenta) dias, desde que devidamente justificado e aceito pelo CONTRATANTE.

4.10.2. Mudanças na configuração da rede de transporte (como alteração de velocidade), para adequação a uma nova necessidade, dentro das especificações previstas no Anexo II do Edital (termo de referência) e neste contrato. Neste caso, o prazo para a execução dos serviços será de 20 (vinte) dias.

4.11. os aditivos contratuais dependerão de análise técnica e jurídica, bem como de preços compatíveis com a licitação e com o mercado.

CLÁUSULA QUINTA – DOS REQUISITOS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

5.1. A métrica “variação do total de erros de CRC” refere-se à diferença entre o total de erros de CRC medidos na interface WAN do CPE de uma UO em um determinado intervalo de tempo. O total de erros de CRC da interface deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA através de uma variável OID (*Object Identifier*) homologado pelo CONTRATANTE.

5.1.1. O limite máximo para a métrica “variação do total de erros de CRC” aferida será de 1000 (mil) erros de CRC no intervalo de 1 (um) dia.

5.2. A métrica “latência de ida e volta” (ou RTT) refere-se ao intervalo de tempo transcorrido entre o envio de uma requisição ICMP *ping* com tamanho 64 bytes e a sua resposta, medidos entre o CPE da UOC e o CPE da UOR em análise.

5.2.1. A “latência de ida e volta” média não poderá ser superior a 100ms (cem milissegundos). Os intervalos de medição serão de 10 (dez) minutos no horário entre 08:00h e 18:00h.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

5.3. A métrica “percentual de descarte de pacotes” representa o percentual de pacotes ICMP *ping* com tamanho de 64 bytes que não receberam resposta (*reply*), medidos entre o CPE da UOC e o CPE da UOR em análise.

5.3.1. O limite máximo para a métrica “percentual de descarte de pacotes” aferido será de 1% (um por cento).

CLÁUSULA SEXTA – DOS REQUISITOS DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

6.1. A métrica “Índice de Disponibilidade Mensal” (IDM) será utilizada pelo CONTRATANTE para medir a disponibilidade mensal do serviço. Para cada circuito, o IDM será calculado através da seguinte fórmula:

$IDM = ((1 - (Ti/TM)) * 100)$, onde:
IDM é o Índice de Disponibilidade Mensal (expresso em percentual).
Ti é o somatório dos períodos de indisponibilidade do serviço no mês de faturamento (expresso em minutos).
TM é o tempo total mensal de operação do serviço no mês de faturamento (expresso em minutos)

6.2. O valor da variável TM será igual a 43.200 (quarenta e três mil e duzentos) minutos, correspondente ao número de minutos de um mês comercial (30 dias).

6.3. Para o cálculo do IDM nos meses de ativação e de desativação de circuitos, a variável TM será calculada tendo como base a quantidade de minutos em que o circuito ficou operacional.

6.4. O ponto concentrador deverá ter um IDM igual ou superior a 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento). A CONTRATADA deverá informar mensalmente e de modo *online* o IDM do circuito do ponto concentrador.

6.5. Os pontos remotos deverão ter um IDM igual ou superior a 99,0% (noventa e nove por cento). A CONTRATADA deverá informar mensalmente e de modo *online* o IDM do circuito do ponto remoto.

6.6. Em caso de indisponibilidade do circuito do ponto concentrador, o prazo máximo de solução deverá ser de até 02 (duas) horas, contadas a partir do registro da ocorrência no *helpdesk* da CONTRATADA até o seu fechamento pelo CONTRATANTE. Casos fortuitos e que independam da CONTRATADA deverão ser devidamente comprovados por escrito e serão analisados individualmente.

6.7. Em caso de indisponibilidade do circuito dos pontos remotos, o prazo máximo de solução deverá ser de até 04 (quatro) horas, contadas a partir do registro da ocorrência no *helpdesk* da CONTRATADA até o seu fechamento pelo CONTRATANTE. Casos fortuitos e que independam da CONTRATADA deverão ser devidamente comprovados por escrito e serão analisados individualmente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

6.8. Em caso de necessidade de interrupção para manutenção preventiva, a CONTRATADA deverá entrar em contato com o CONTRATANTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis. Não serão computadas, no cálculo do IDM, as interrupções realizadas nos finais de semana ou em feriados, desde que em concordância com o CONTRATANTE.

6.9. Entende-se como “período de indisponibilidade do serviço” o tempo em minutos entre o registro da ocorrência pela central de atendimento da CONTRATADA e a completa solução do problema. O serviço de conectividade IP de uma UO do CONTRATANTE será considerado “indisponível”:

- a) Pela ocorrência de qualquer tipo de problema no *backbone*, rede de transporte ou circuito da CONTRATADA e que impeça a transmissão ou a recepção de pacotes entre UOs.
- b) Em decorrência de aferições da “variação do total de erros de CRC” superiores ao valor especificado no subitem 5.1.1 da Cláusula Quinta do ajuste;
- c) Em decorrência de aferições da “latência de ida e volta” superiores ao valor especificado no subitem 5.2.1 da Cláusula Quinta do ajuste;
- d) Em decorrência de aferições do “percentual de descarte de pacotes” superiores ao valor especificado no subitem 5.3.1 da Cláusula Quinta do ajuste;

6.10. Fica a CONTRATADA isenta de responsabilidade por indisponibilidades comprovadamente geradas por problemas oriundos das redes locais do CONTRATANTE.

6.11. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, relatórios de disponibilidade do serviço fornecidos pela CONTRATADA.

6.12. Alterações nos índices de disponibilidade, identificadas após a emissão da Nota Fiscal e que impliquem em modificações nos descontos calculados, serão contempladas na Nota Fiscal subsequente. O ponto concentrador deve ser considerado, para fins de incidência de desconto e/ou multa, como o somatório das faturas dos pontos remotos a ele associado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DOS CPEs

7.1. Os CPEs deverão trabalhar com tensões de entrada de 127VCA e 220VCA com detecção automática de tensão.

7.2. Os CPEs deverão possuir *hardware* e *software* especificamente destinados para a função de roteamento, não sendo aceitas soluções baseadas em plataforma IBM-PC ou UNIX/Linux ou qualquer outra arquitetura genérica de computação (não otimizada por hardware para a comutação de pacotes).

7.3. O CPE da UOC deverá possuir altura máxima de 4U e largura suficiente para ser inserido em *rack* padrão 19”, o qual deve ser disponibilizado pelo CONTRATANTE, bem como todo e qualquer utensílio ou ferramenta necessários para esta atividade.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

7.4. Os CPEs das UOR remotos poderão ser ofertados em 02 (duas) modalidades:

- a) CPE com altura máxima de 2U para inserção em *rack* padrão 19”;
- b) CPE *stand-alone* a ser colocado sobre uma bandeja específica dentro do *rack*, cuja a bandeja e outros acessórios necessários deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

7.5. Os CPEs serão fornecidos e instalados pela CONTRATADA, com todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração, e deverão possuir todas as funcionalidades previstas neste contrato para os serviços de comunicação de dados a serem contratados, garantindo desempenho e níveis de serviço.

7.6. As interfaces LAN dos CPEs da UOC e das UOR devem seguir o padrão Ethernet (IEEE 802.3), com detecção automática de velocidade e de *duplexing* e suporte aos padrões IEEE 802.3u, 802.3q, 802.1d e 802.1q.

7.6.1. No ponto concentrador, a interface deverá seguir o padrão IEEE 802.3ab (1000BASE-T, elétrica, com conector RJ45).

7.6.2. Nos pontos remotos, a interface disponibilizada deverá seguir o padrão IEEE 802.3u (100BASE-TX, elétrica, com conector RJ45).

7.7. Os CPEs deverão ter suporte a roteamento IPv4.

7.8. Os CPEs deverão suportar a funcionalidade de *syslog* com diferentes níveis de severidade de eventos e o envio das mensagens para um servidor centralizado de logs especificado pelo CONTRATANTE.

7.9. Os CPEs deverão ter suporte ao protocolo de roteamento dinâmico OSPFv2 (RFC 2328).

7.10. Os CPEs deverão suportar, no mínimo, o protocolo SSHv2 (RFC 4254) para acesso remoto textual. A CONTRATADA deverá informar o usuário e a senha de acesso ao CPE para o CONTRATANTE em tempo de instalação.

7.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE acesso somente de leitura (*read only*) às informações de configuração dos CPEs para fins de validação de configuração e gerenciamento básico dos níveis de serviço. O nível de acesso também deverá possibilitar a execução de comandos básicos para teste de conectividade (no mínimo, ping e traceroute).

7.11. Os CPEs deverão suportar o conceito de ACL (*Access Control Lists*), possibilitando a configuração de regras de bloqueio/permissão de pacotes IP em suas interfaces com base em endereços IP de origem e destino e em portas TCP de origem e destino.

7.12. Os CPEs deverão suportar clientes NTPv4 (RFC 5905) ou SNTP (RFC 4330) para sincronia de tempo.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

7.13. Os CPEs deverão suportar as técnicas de classificação de pacotes IP Precedence (RFC 791) e DSCP (RFC 2424) e possibilitar a configuração de até 04 (quatro) filas de prioridade (*priority queueing*).

7.14. Os CPEs deverão suportar o protocolo DHCPv4 (RFC 2131) e a funcionalidade de DHCP *relay* (RFC 3046). A CONTRATADA deverá implementar o serviço de DHCP *server* ou DHCP *relay* de acordo com os parâmetros de configuração fornecidos pelo CONTRATANTE.

7.14.1. Os CPEs deverão suportar o envio de opções (DHCP *options*) de acordo com a RFC 2132.

7.15. Os CPEs deverão suportar o protocolo de gerenciamento SNMPv1 (RFC 1157), SNMPv2 (RFC 3416) e a especificação de objetos padrão MIB-II (RFC 1213).

7.16. Os CPEs serão fornecidos e instalados pela CONTRATADA, com todos os acessórios e programas necessários à sua instalação, operação e monitoração, e deverão possuir toda a funcionalidade prevista neste contrato para os serviços contratados, garantindo desempenho e níveis de serviço.

7.17. A versão do sistema operacional de cada CPE deverá ser capaz de atender as exigências e qualidade dos serviços e deverá suportar todas as características especificadas neste Contrato.

7.18. Caso sejam identificados problemas no sistema operacional de qualquer CPE que afetem a segurança e o funcionamento do equipamento, a CONTRATADA fera a atualização em até 10 (dez) dias corridos, mesmo que necessite substituição do *hardware*. As atualizações serão efetuadas sem ônus para o CONTRATANTE e executadas mediante prévio acordo com a CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA – DOS REQUISITOS DE DESEMPENHO DOS CPEs

8.1. O CPE do ponto concentrador deverá ser dimensionado (pacotes por segundo, capacidade de memória e de processamento) pela CONTRATADA para suportar, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) do somatório das velocidades individuais de cada ponto remoto da rede de transporte. No caso de o CPE atender mais de uma rede de transporte, o requisito acima deverá ser mantido para cada uma delas.

8.2. Os CPEs dos pontos remotos da rede deverão possuir uma capacidade de processamento de pacotes IPv4 mínima de 70.000 (setenta mil) pps (pacotes por segundo).

8.3. Os CPEs de todos os pontos da rede deverão observar o limite de 70% (setenta por cento) de uso de CPU, mesmo com a utilização máxima da largura de banda do acesso.

8.4. Os CPEs de todos os pontos da rede deverão observar o limite de 70% (setenta por cento) de uso de RAM, mesmo com a utilização máxima da largura de banda do acesso.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

8.5. Caberá à CONTRATADA substituir os CPEs que tiverem os limites dos itens 8.1, 8.3 e 8.4 da Cláusula Oitava do ajuste excedidos. A substituição ocorrerá mediante prévio acordo com o CONTRATANTE e sem ônus adicional. O período máximo para a substituição do CPE será de 15 (quinze) dias.

8.6. Os CPEs deverão suportar o limite máximo da largura de banda contratada para a respectiva UO em condições normais de tráfego, sem que haja degradação do desempenho.

CLÁUSULA NONA – DOS REQUISITOS DO GERENCIAMENTO DO SERVIÇO

9.1. A CONTRATADA deverá monitorar e supervisionar o serviço de conectividade IP até a porta LAN dos CPEs, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, diagnosticando e solucionando falhas mesmo antes do desencadeamento da notificação pelo cliente (gerenciamento pró-ativo).

9.2. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade e a qualidade contratadas, seguindo as referências descritas nas Cláusulas Quinta e Sexta do ajuste, monitorando o serviço de forma a informar sobre possíveis falhas nos circuitos.

9.3. Cada circuito que compõe a solução deverá possuir uma identificação única e exclusiva que seja integrada ao banco de dados e ao sistema de abertura de chamados da CONTRATADA.

9.3.1. Identificadores distintos para o CPE e para o acesso poderão ser utilizados em cada circuito;

9.3.2. O(s) identificador(es) dever(á)ão ser informados ao CONTRATANTE a medida que os circuitos forem sendo instalados.

9.4. A CONTRATADA deverá manter registro dos eventos que porventura tenham provocado interrupções, disponibilizando-os para o CONTRATANTE de forma *on-line*.

9.5. O CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, relatórios de disponibilidade do serviço fornecido pela CONTRATADA.

9.6. Ficará a CONTRATADA encarregada de prestar esclarecimentos sobre eventos ou incidentes extraordinários ocorridos no serviço sempre que o CONTRATANTE julgar necessário. Em caso de não haver retorno das solicitações de informação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a CONTRATADA receberá advertência formal da CONTRATANTE.

9.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço de gerenciamento acessível via Internet através de protocolo HTTPS que proporcione ao CONTRATANTE aferir o desempenho e a ocorrência de falhas dos pontos da rede com estatísticas em tempo real e em forma gráfica.

9.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar para cada UO, no mínimo, as seguintes estatísticas:

- a) Utilização de banda (em bits por segundo) do acesso;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

b) Quantidade e percentual de erros de CRC das interfaces do CPE;

9.9. As informações mencionadas no item 9.8 da Cláusula Nona do ajuste deverão estar disponíveis tanto em gráficos como em relatórios. Deverá ser possível consolidar as informações por dias, semanas, e meses, obtendo inclusive os valores médios, máximos e mínimos desses períodos.

9.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar, até a entrega da fatura mensal para pagamento dos serviços, relatório de ocorrências para o período, informando inclusões, alterações, exclusões e indisponibilidades dos circuitos.

9.10.1. Para as inclusões, alterações e exclusões, deverão ser informados o circuito e a data de ocorrência.

9.10.2. Para as indisponibilidades, deverão ser informados os chamados registrados, por circuito, contendo o identificador do chamado, data e hora de abertura e fechamento, causas identificadas e ações tomadas pela CONTRATADA para o restabelecimento do serviço, bem como o tempo de inoperância do circuito.

9.10.3. Para o mês de referência, deverão ser disponibilizados os índices de disponibilidade dos circuitos (individual e geral).

9.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone para atendimento (não baseado em URA) 24 horas/dia e 365 dias/ano para suporte e *helpdesk*. Este número atuará como central de atendimento das ocorrências do serviço. As ligações para ele efetuadas deverão ser gratuitas. Cada chamada técnica deverá ser cadastrada pela CONTRATADA e possuir identificador próprio repassado ao CONTRATANTE, a fim de registro e acompanhamento das ocorrências. Uma vez cadastrada a ocorrência junto à CONTRATADA, esta deverá ser encaminhada para os procedimentos de atendimento e solução de eventuais defeitos no circuito. O pedido de suporte se estenderá para todas as localidades abrangidas pela ocorrência.

9.12. A CONTRATADA deverá fornecer tabela de recorrência contendo os dados de contato (telefone fixo, telefone celular e email) das pessoas que deverão ser acionadas para o escalonamento de chamados de suporte, problemas, dúvidas e/ou encaminhamentos gerais. A tabela de recorrência deverá estar operacional em finais de semana, feriados e em períodos em que a CONTRATADA estiver porventura em recesso. A tabela de recorrência deverá ser apresentada à equipe do CONTRATANTE junto com o plano de instalação.

9.13. O serviço de suporte poderá ser solicitado para resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas. Os funcionários da CONTRATADA deverão conhecer as características dos serviços de comunicação disponibilizados, estando aptos a dar as informações básicas sobre o serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

10.1. O preço a ser pago corresponde ao valor unitário informado na proposta apresentada pela empresa, conforme anexo I do presente contrato.

10.2. Os valores referidos no item 10.1 serão pagos, conforme a demanda, da seguinte forma:

a) valor mensal do circuito;

b) valor da instalação dos 28 (vinte e oito circuitos), em 01 (uma) parcela, com vencimento em 10/12/2014.

10.3 Sobre os valores lançados para as portas de comunicação, o CONTRATANTE tem direito a um desconto de 25%, em função de isenção de ICMS.

10.4. O preço é considerado completo e abrange todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão de obra especializada, reposição de peças, leis sociais, encargos trabalhistas, seguros, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa acessória e/ou necessária.

10.5. O pagamento dar-se-á no dia 10 (dez) do mês seguinte à realização dos serviços, pela Unidade de Finanças e Pagadoria, após a protocolização da nota fiscal, que deverá ser remetida à gestão contratual no final do mês de execução dos serviços, acompanhada do(s) Relatório(s) de Atendimento Técnico pertinente(s) ao mês.

10.6. A Nota Fiscal de prestação mensal do serviço de conectividade IP deverá ser exclusiva e discriminada por circuito instalado.

10.6.1. O valor da parcela de instalação deverá vir discriminada na nota fiscal mensal.

10.6.2. Não haverá cobrança para o circuito do ponto concentrador.

10.7. O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente ou ordem de pagamento no Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A – BANRISUL – e todas as despesas dele decorrentes, como impostos, taxas, contribuições ou outras, serão suportadas pela CONTRATADA.

10.8. Haverá a retenção de tributos na forma da legislação em vigor, devendo a Nota Fiscal destacar os valores correspondentes.

10.9. Por ocasião da quitação da primeira fatura, e sempre que o Gestor solicitar, a CONTRATADA deverá apresentar, para permitir a retenção do ISS, se for o caso, os seguintes documentos:

a) comprovante de cadastro no Município em favor do qual será recolhido o imposto;

b) legislação tributária do Município onde ocorrer o fato gerador do tributo, contendo a respectiva alíquota e base de cálculo de ISS;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

10.9.1. Caso não seja possível atender ao disposto no item 10.9, por se tratar de contribuinte imune, isento ou dispensado do recolhimento de ISS, a CONTRATADA deverá comprovar tal característica especial mediante a apresentação de documento hábil.

10.10. Serão concedidos, na fatura mensal, descontos proporcionais ao período de indisponibilidade mensal medido, por circuito, conforme descrito no subitem 6.1.

10.11. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o pagamento pendente, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

10.12. O reajuste do valor acima será efetuado anualmente, na proporção da variação do IGP-M, publicado mensalmente pela Fundação Getúlio Vargas, a contar da data da apresentação da proposta, ou outro índice que vier a ser estabelecido pela legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

11.1 Dos Direitos

Constitui direito do CONTRATANTE receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA, receber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

11.2 Das Obrigações

11.2.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas as obrigações, o que deverá ser atestado pelo gestor do contrato;
- b) fiscalizar e acompanhar a execução do presente contrato e subsidiar a CONTRATADA com as informações necessárias ao fiel e integral cumprimento das obrigações assumidas;
- c) comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na execução dos serviços.
- d) permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA aos locais de prestação dos serviços;
- e) fornecer à CONTRATADA a adequação da energia elétrica e o fornecimento do cabo de conexão com a rede LAN.

11.2.2 Constituem obrigações da CONTRATADA:



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- a) prestar os serviços na forma ajustada e de acordo com as especificações constantes na proposta apresentada e neste contrato;
- b) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas quando da contratação;
- c) assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do presente contrato;
- d) apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente contrato, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;
- e) permitir a fiscalização pelo CONTRATANTE;
- f) prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, atendendo prontamente a todas as reclamações feitas;
- g) relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade ocorrida que impeça ou retarde a execução do objeto contratado, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias julgados necessários a seu esclarecimento;
- h) não transferir a outrem os compromissos avençados;
- i) não subcontratar o objeto do contrato, salvo parcialmente e mediante anuência do CONTRATANTE;
- j) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- k) fornecer todos os equipamentos e enlaces de comunicação necessários à viabilização dos serviços prestados, incluindo a configuração, manutenção e gerenciamento dos mesmos;
- l) garantir os níveis de serviço especificados neste contrato;
- m) disponibilizar todas as informações necessárias para que o corpo técnico da Divisão de Informática do CONTRATANTE, responsável pelo gerenciamento dos serviços contratados, possa fazer o seu acompanhamento de rotina;
- n) prestar atendimento dentro dos níveis de rapidez e eficiência estabelecidos neste contrato, para toda e qualquer ocorrência que altere o andamento normal dos serviços de comunicação de dados contratados;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

- o) realizar as instalações nos locais informados pelo CONTRATANTE, assumindo todos os custos e qualquer outra responsabilidade decorrente de condições especiais de instalação que porventura os mesmos possam exigir;
- p) executar as atividades de configuração e manutenção dos serviços contratados, tanto na dependência da CONTRATADA quanto na rede de acesso entre as diversas UOs do CONTRATANTE;
- q) responsabilizar-se, além das obrigações pactuadas no ajuste, pelas decorrentes da Lei 9.472/97, do Termo de Concessão ou da autorização emitida pela ANATEL, e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados;
- r) manter atualizado durante toda a vigência do ajuste a legislação de que trata a letra 'b' do item 10.9 da Cláusula Décima do contrato ou o documento comprobatório de que trata o subitem 10.9.1 da Cláusula Décima;
- s) garantir a continuidade, a consistência e a uniformidade na qualidade dos serviços de comunicação de dados prestados em todas as UOs do CONTRATANTE;
- t) empregar técnicas de segurança contra possíveis tentativas de invasão efetuadas através de acesso não autorizado em qualquer um dos equipamentos integrantes da rede de comunicação, pertencentes à CONTRATADA;
- u) oferecer flexibilidade e rapidez na implantação de mudanças, garantindo o atendimento dentro dos prazos definidos pelo CONTRATANTE neste contrato;
- v) favorecer a capacidade de evolução tecnológica dos serviços a serem prestados;
- x) obedecer rigorosamente às normas e recomendações em vigor, elaboradas por órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área – ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA DURAÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato entrará em vigor no dia útil seguinte ao de sua publicação resumida no Diário Eletrônico deste Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e perdurará pelo prazo de 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

13.1. Em caso de inadimplemento de qualquer obrigação contratual que envolva cumprimento de prazos especificados de atendimento, será aplicada multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por hora (até o limite de 144 horas) sobre o valor mensal do circuito envolvido, até o adimplemento da obrigação. Obrigações relativas ao circuito do *datacenter* serão consideradas como relativas a todos os circuitos de dados.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

13.2. Na forma do artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/93, o descumprimento, no todo ou em parte, das obrigações estabelecidas neste contrato, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, mediante publicação no Diário Eletrônico deste Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul:

- a) advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido;
- b) multa de até 10% (dez por cento) sobre valor do mês de ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades legais;

13.3 A multa prevista acima dobrará em caso de reincidência, não podendo ultrapassar a 30% (trinta por cento) do valor do mês da ocorrência, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

13.4. Quando o IDM calculado para cada ponto remoto ficar abaixo de 99,00%, a multa prevista no artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/93 será acrescida dos percentuais da Tabela abaixo, até o máximo de 30% do valor do respectivo circuito.

IDM ponto remoto	Acréscimo
De 98,99% a 98,50%	8%
De 98,49% a 98,00%	10%
De 97,99% a 97,00%	15%
Menos que 97,00%	20%

13.5. Quando o IDM calculado para o ponto concentrador ficar abaixo de 99,70%, a multa prevista no artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/93 será acrescida dos percentuais da Tabela abaixo, até o máximo de 30% do valor total dos circuitos afetados.

IDM ponto concentrador	Acréscimo
De 99,69% a 99,50%	8%
De 99,49% a 99,00%	10%
De 98,99% a 98,70%	15%
Menos que 98,70%	20%

13.6. A multa moratória descrita no subitem 13.1 poderá ser aplicada cumulativamente com a multa compensatória prevista nos subitem 13.2, “b”, 13.4 e/ou 13.5.

13.7 A violação de qualquer uma das especificações dos serviços definidas neste contrato será desconsiderada pelo CONTRATANTE quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências:

- a) falha em algum equipamento de propriedade do CONTRATANTE;
- b) falha decorrente de procedimentos operacionais do CONTRATANTE;



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

c) falha de qualquer equipamento da CONTRATADA que não possa ser corrigida por inacessibilidade causada pelo CONTRATANTE;

d) eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que previamente acordada entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA RESCISÃO

14.1 A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE, previstos no artigo 77 da Lei Federal n.º 8.666/93, em caso de rescisão administrativa.

14.2 Poderão ser motivo de rescisão contratual as hipóteses elencadas no artigo 78 da Lei Federal n.º 8.666/93.

14.3 A rescisão poderá ser unilateral, amigável ou judicial, nos termos e condições previstos no artigo 79 da Lei Federal n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS CONDIÇÕES GERAIS

15.1 A CONTRATADA declara, expressamente, que tem pleno conhecimento dos serviços que fazem parte deste contrato, bem como do local e datas de realização dos mesmos.

15.2 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

15.3 Qualquer tolerância do CONTRATANTE, quanto a eventuais infrações contratuais, não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA GESTÃO DO CONTRATO

A Gestão do presente ajuste é de responsabilidade da servidora Isabel Lucchesi, da Assessoria em Projetos de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, que poderá ser contatada por meio do telefone (51) 3295-8198, ou e-mail adi@mp.rs.gov.br.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão por conta da Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projeto 6420, Natureza da Despesa/Rubrica: 3.3.90.39/3924.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Os valores do presente contrato não pagos nas datas aqui previstas deverão ser corrigidos desde então até a data do efetivo pagamento, pelo IGP-M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo, *pro rata die*.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

CLAUSULA DÉCIMA NOVA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, neste Estado, para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos originados pelo presente Contrato.

E por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor e forma.

Porto Alegre,

P/PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA,
CONTRATANTE

PROCERGS – COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO RIO
GRANDE DO SUL,
CONTRATADA



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

ANEXO I

TABELA DE PREÇOS

#	Cidade	Vel(Kbps)	PROCERGS		
			Instalação	Valor (mensal)	Roteador (mensal)
0	ASSESSORIA DE INFORMÁTICA (TUBÃO)	1000000	0,00	2.325,66	819,00
1	BAGÉ	2048	22.725,60	1.404,90	67,41
2	BENTO GONÇALVES	2048	22.725,60	1.404,90	67,41
3	CAMAQUÃ	2048	21.875,00	1.404,90	67,41
4	CAXIAS DO SUL	8192	24.514,80	3.145,80	67,41
5	FREDERICO WESTPHALEN	2048	21.042,20	1.404,90	67,41
6	GUAÍBA	2048	18.518,90	1.404,90	67,41
7	IJUÍ	2048	22.725,60	1.404,90	67,41
8	JAGUARÃO	1024	35.042,20	1.404,90	67,41
9	LAGOA VERMELHA	1024	21.604,70	1.404,90	67,41
10	OSÓRIO	2048	10.937,50	1.404,90	67,41
11	PASSO FUNDO	8192	15.514,80	3.145,80	67,41
12	PELOTAS	8192	24.514,80	3.145,80	67,41
13	PORTO ALEGRE 1ª PROMOTORIA MILITAR	1024	937,50	246,31	67,41
14	PORTO ALEGRE 2ª PROMOTORIA MILITAR	1024	8.437,50	246,31	67,41
15	PORTO ALEGRE CEAF	100000	8.750,00	1.601,05	67,41
16	PORTO ALEGRE CIACA	2048	3.437,50	369,47	67,41
17	PORTO ALEGRE FORO	2048	6.250,00	369,47	67,41
18	PORTO ALEGRE PATRIMÔNIO	2048	9.687,50	369,47	67,41
19	PORTO ALEGRE REGIONAL 4 DISTRITO	1024	7.187,50	246,31	67,41
20	PORTO ALEGRE REGIONAL PARTENON	2048	15.229,70	369,47	67,41
21	PORTO ALEGRE SANTANA	100000	3.125,00	1.601,05	67,41
22	PORTO ALEGRE TRANSPORTES	1024	21.875,00	246,31	67,41
23	RIO GRANDE	8192	34.104,70	3.145,80	67,41
24	SANTA ROSA	2048	7.812,50	1.404,90	67,41
25	SANTO ÂNGELO	2048	25.000,00	1.404,90	67,41



MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

26	TAQUARA	2048	22.725,60	1.404,90	67,41	
27	TRÊS PASSOS	1024	7.812,50	1.404,90	67,41	
28	VACARIA	2048	31.500,00	1.404,90	67,41	
		TOTAL	475.614,20	40.242,68	2.706,48	
		TOTAL (60 meses com ICMS)	475.614,20	2.414.560,68	162.388,80	TOTAL GERAL
		TOTAL (60 meses sem ICMS)	475.614,20	1.931.648,40	162.388,80	2.569.651,40