



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Fis. Nº 04  
119/2020

# PROPOSTA DE PREÇO

Av. Recife, 760 – Flores  
Rodoviária de Manaus  
Manaus-AM-CEP 69048-971

Superintendência  
Estadual de  
Navegação, Portos e  
Hidroviás





Proposta 68/2020

Manaus, 23 de Abril de 2020

Ao Senhor  
Jorge de Almeida Barroso  
Diretor-Presidente da SNPH  
Av. Torquato Tapajós, 01 - Prédio da Rodoviária - Flores  
**Manaus - AM**

Senhor Presidente,

Conforme entendimentos, apresentamos proposta para realização dos serviços descritos no objeto desta.

#### 1. OBJETO

Prestação dos serviços de Hospedagem de Sistemas no caso o Portal de Transparência.

#### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Serão prestados os seguintes serviços:

- a) ANEXO I - Hospedagem de Sistemas.  
Serviço de hospedagem em ambiente de produção do Portal da Transparência;
- c) ANEXO II - Acordo de Nível de Serviço; e
- d) ANEXO III - Procedimento de registro de atendimento

#### 3. GARANTIA DOS SERVIÇOS

Os serviços ora pactuados são garantidos em conformidade com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei No. 8.078, de 11 de setembro de 1990, artigos 26 e 27.

#### 4. RESPONSABILIDADES

##### 4.1 Caberá à PRODAM

Vide anexos

##### 4.2 Caberá ao Cliente

Vide anexos

#### 5. RESSALVA

- a) A proposta não inclui a operação do sistema e nem a digitação de dados.
- b) A proposta não inclui o fornecimento de link de dados entre a PRODAM e o cliente.
- c) A proposta não inclui o fornecimento de Internet.



d) O Plano de Pagamentos é apenas uma sugestão. O cliente detém a prerrogativa de planejar o cronograma definitivo por ocasião da elaboração da Nota de Empenho.

## 6. PREÇO

O valor total estimado da presente proposta é de R\$ 6.254,76 (seis mil, duzentos e cinquenta e quatro reais e setenta e seis centavos), conforme demonstrado:

Serviço	Valor Total (R\$)
Hospedagem de Sistemas	6.254,76
<b>TOTAL</b>	<b>6.254,76</b>

A composição do(s) preço(s) do(s) serviço(s) é descrita a seguir:

### 6.1 Hospedagem de Sistemas (E-Compras: 119819)

O valor mensal do serviço prestado se dará conforme contabilização dos eventos apurados e plano de pagamento, conforme tabela abaixo:

Item de Faturamento	Unidade	Qty	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Por GB de Memória	Gigabyte	2	90,26	180,52
Por vCPU	Unidade	2	118,27	236,54
Por GB em Disco MID	Gigabyte	20	1,28	25,60
Por GB em Disco Backup	Gigabyte	20	2,57	51,40
Por GB de tráfego mensal de Internet	Gigabyte	1	13,36	13,36
Alocação de endereço IP	Unidade	1	13,81	13,81
<b>Valor Mensal Previsto</b>				<b>521,23</b>

Segue o Plano de Pagamento e Previsão Anual de Desembolso para a referida proposta.

### Plano de Pagamento

ANO	MÊS	VALOR (R\$)
2020	8	521,23
2020	9	521,23
2020	10	521,23
2020	11	521,23
2020	12	521,23
2021	1	521,23
2021	2	521,23





Segue o Plano de Pagamento e Previsão Anual de Desembolso para a referida proposta.

**Plano de Pagamento**

ANO	MÊS	VALOR (R\$)
2021	3	521,23
2021	4	521,23
2021	5	521,23
2021	6	521,23
2021	7	521,23

**Previsão Anual de Desembolso**

ANO	VALOR (R\$)
2020	2.606,15
2021	3.648,61

**7. FORMA DE PAGAMENTO**

O cliente será cobrado em função do total de recursos utilizados na execução dos serviços solicitados, de acordo com os valores apontados no item PREÇO, e que deverá ser objeto de contrato a ser firmado entre as partes, por um prazo determinado, cuja minuta será encaminhada após o aceite desta.

A cobrança será encaminhada via e-mail através de Nota Fiscal Eletrônica.

**8. ACEITE**

A aceitação desta dar-se-á por meio do envio à PRODAM de Nota de Empenho no valor global especificado no item PREÇO.

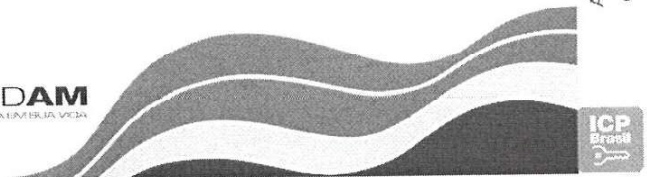
**9. PRAZO DE ENTREGA**

Desde que o Aceite se dê dentro do prazo de validade da proposta e o item RESPONSABILIDADE DO CLIENTE tenha sido cumprido, o(s) serviço(s) deve (deverão) estar disponível (disponíveis) em até 15 dia(s) após o Aceite desta.

**10. VALIDADE DA PROPOSTA**

Esta proposta é válida por 90 dias, a contar da data de seu recebimento. Após este prazo, a PRODAM reserva-se o direito de redimensionar, caso necessário, PREÇO e PRAZO DE ENTREGA.

Assinado digitalmente por HELENO DOS SANTOS FERREIRA e JOAO GUILHERME DE MORAES SILVA, conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://www.sproweb.am.gov.br/index.php/websservices/validar> e informe o código 8AB2.9A20.CE64.D31A





## 11. LEGISLAÇÃO

Lembramos que, sendo o caso, o CLIENTE deve providenciar o processo licitatório com dispensa de licitação, baseada nas Leis No. 8.666/93, art. 24, inciso XVI, e 8.883/94, combinadas com o Decreto Governamental No. 16.604 de 12 de julho de 1995, além do Parecer N° 80/912-PA-PGE, 23 de abril de 2012 e ainda submeter esta proposta ao CETIC - Conselho Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - Amazonas - CETIC-AM, em conformidade com os Decretos Governamentais N° 37.356, de 27 de outubro de 2016 e N° 40.376, de 07 de março de 2019.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente.

**João Guilherme de Moraes Silva**  
Diretor-Presidente

**Heleno dos Santos Ferreira**  
Diretor Técnico

Assinado digitalmente por HELENO DOS SANTOS FERREIRA e JOAO GUILHERME DE MORAES SILVA.  
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://www.sproweb.am.gov.br/index.php/webservices/validar> e informe o código 8AB2.9A20.CE64.D31A



SNPH	Fis. Nº 09
	119/2020

Assinado digitalmente por HELENO DOS SANTOS FERREIRA e JOAO GUILHERME DE MORAES SILVA.  
conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://www.sproweb.am.gov.br/index.php/webservices/validar> e informe o código 8AB2.9A20.CE64.D31A





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



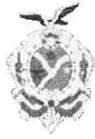
Código para verificação: 8AB2.9A20.CE64.D31A

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

- ✓ HELENO DOS SANTOS FERREIRA (CPF 650.616.912-53) em 24/04/2020 11:21:12 - 03:00
- ✓ JOAO GUILHERME DE MORAES SILVA (CPF 160.169.982-49) em 24/04/2020 12:26:33 - 03:00

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Minha Central de Verificação em <http://www.sproweb.am.gov.br/index.php/webservices/validar> e informe o código acima ou acesse o link abaixo:

<http://www.sproweb.am.gov.br/index.php/webservices/validar/8AB2.9A20.CE64.D31A>



## ANEXO I

### 1. OBJETO

**Hospedagem de Sistemas**, no caso o Portal da Transparência.

### 2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

São partes integrantes do serviço a ser prestado, objeto desta proposta comercial:

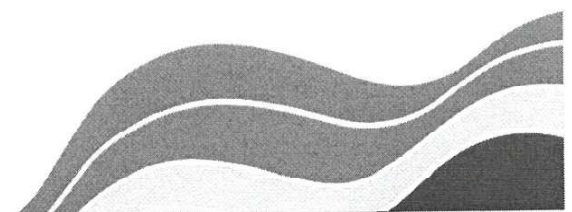
#### 2.1 Hospedagem:

- Disponibilizar o serviço de hospedagem de sistemas em ambiente de máquinas virtuais com flexibilização de configuração por vCPU (*sockets e cores*), memória RAM, armazenamento e sistemas operacionais;
- Disponibilizar servidores, em ambiente compartilhado, para comportar o sistema do cliente em três ambientes: desenvolvimento, homologação e produção no Data Center da PRODAM, bem como manter a infraestrutura de hardware e rede necessária para o pleno atendimento do serviço;
- Disponibilizar gestão de backup, que consiste em rotinas de replicação dos dados em mídias removíveis, para a proteção das informações, reduzindo os riscos de perda de dados e agilizando a recuperação, quando necessária;
- Planejar e acompanhar o serviço de instalação do sistema em ambiente virtualizado, incluindo:
  - ✓ Instalação de sistema operacional e aplicação;
  - ✓ Configurações de DNS e Virtual Host; e
  - ✓ Configurações de regras de firewall e liberação de acesso.

#### 2.2 Suporte Técnico:

- Suporte técnico ao sistema hospedado e à infraestrutura de rede e banco de dados.
- Fornecer suporte técnico ao sistema hospedado em caso de falha nas suas rotinas, com o regime 24x7, de acordo com o SLA constante do ANEXO II a esta proposta;
- Disponibilizar equipe para a realização de manutenção do sistema hospedado conforme ANEXO II.
- A manutenção e suporte de que trata este item limita-se ao atendimento no Data Center da PRODAM, não sendo extensível a ponta do usuário final.

### 3. RESPONSABILIDADES







### 3.1. Caberá à PRODAM:

- Disponibilizar Recursos de Infraestrutura Tecnológica para prestação de serviço de Publicação e Hospedagem Portal da Transparência, com disponibilidade de 24 horas por dia, sete dias por semana;
- Executar os serviços descritos no Item DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, disponibilizando, no ambiente da PRODAM, todos os equipamentos e softwares necessários para tal;
- Manter sob sigilo todas as informações armazenados no sistema;
- Prover atendimento conforme classificação de prioridade e períodos especificados no Anexo II dessa proposta;
- Retificar, sem ônus para o cliente, os serviços não conformes cujos erros tenham sido comprovadamente causados por seus técnicos e
- Realizar o registro das demandas de atendimento.

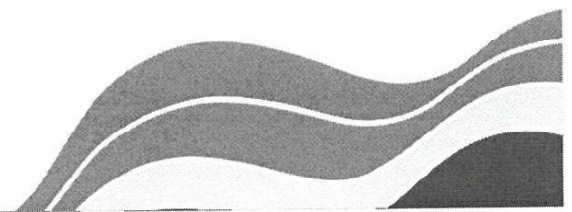
### 3.2. Caberá ao cliente:

- Possuir rede local com acesso à Rede Mundial Internet ou link de comunicação de dados com a PRODAM;
- Atualização do conteúdo do Portal da Transparência;
- Total responsabilidade pelo que cadastra no Portal da Transparência e a forma com o utiliza;
- A propagação, assim como a utilização da senha de acesso à área administrativa;
- Proceder com abertura de chamados, sempre que necessário, conforme procedimento no Anexo III e
- Fiscalizar os serviços prestados pela PRODAM.

## 4. RESSALVA

Esta proposta não contempla:

- Manutenção corretiva/evolutiva em sistemas de terceiros, sendo a interação com eles de responsabilidade da contratante;
- Integrações com outros sistemas. Neste caso será entendido como nova demanda, cuja possibilidade de atendimento será analisada sendo objeto de nova proposta comercial.



## ANEXO II – Acordo de Nível de Serviço

Referente ao Serviço aqui proposto, fornecer disponibilidade de 98% não incluindo interrupções e mudanças programadas durante o período a partir de 12:00 horas do sábado a 00:00 de domingo, que deverá ser aprovada pelo cliente.

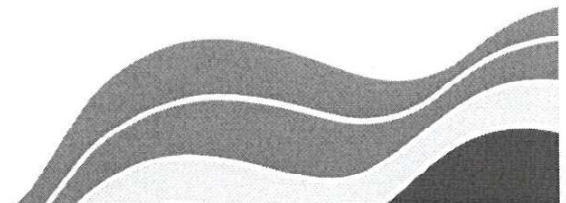
### O serviço será considerado indisponível quando:

A partir do início de uma interrupção registrada no centro de atendimento/supervisão da CONTRATADA ou a partir da comunicação de interrupção, feita pela CONTRATANTE, até o restabelecimento do serviço às condições normais de operação e a respectiva informação à CONTRATANTE;

A disponibilidade do serviço será calculada, para um período de 1 (um) mês, através da seguinte fórmula:

$D = \frac{T_0 - T_i}{T_0} \times 100$	Onde: D = disponibilidade; T <sub>0</sub> = período de operação 1 (um) mês, em minutos; T <sub>i</sub> = tempo total de indisponibilidade do circuito de acesso, ocorrida no período de operação 1 (um) mês, em minutos.
--	---

No cálculo de disponibilidade, não serão consideradas as interrupções programadas e aquelas de responsabilidade da CONTRATANTE.



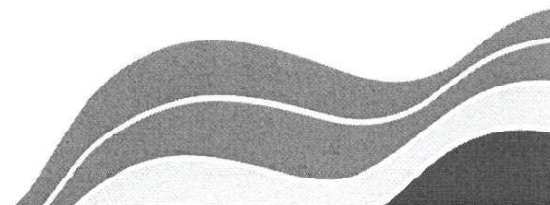


**a) Níveis de Prioridade**

Criticidade	Descrição
1 (CRÍTICA)	O serviço em garantia está fora de operação, há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço parada impactando diretamente grande parte dos usuários críticos do serviço.
2 (ALTA)	O serviço em garantia está fora de operação, há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço não impactando diretamente grande parte dos usuários críticos do serviço.
3 (MÉDIA)	O serviço em garantia está fora de operação, não há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço não impactando diretamente grande parte dos usuários críticos do serviço.
4 (BAIXA)	O serviço em garantia está degradado, ou aspectos significativos das operações do negócio sofreram impactos negativos pela <i>performance</i> inadequada. Plataforma de serviços parcialmente comprometida.
5 (MUITO BAIXA)	A <i>performance</i> operacional do serviço está prejudicada, mas todos os serviços continuam em funcionamento. O problema tem pouco ou nenhum impacto na operação do sistema, sem quebra de funcionalidade ou de operação.

**b) Regime de Atendimento**

Prioridade	Atendimento Nível 1	Central de Monitoramento	Atendimento Nível 2	Atendimento Nível 3	Solução
1 (CRÍTICA)	24x7	24x7	8x5	8x5	Até 4 horas
2 (ALTA)	24x7	24x7	8x5	8x5	Até 8 horas
3 (MÉDIA)	24x7	24x7	8x5	8x5	Até 48 horas
4 (BAIXA)	24x7	24x7	8x5	8x5	Até 4 dias úteis
5 (MUITO BAIXA)	24x7	24x7	8x5	8x5	Até 7 dias úteis

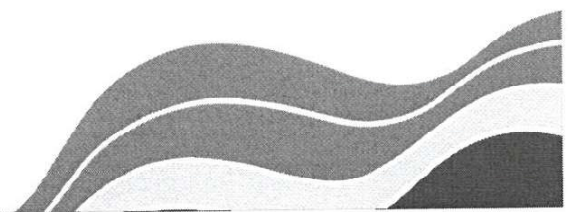






Tipo de Serviço	Funcionalidades	Tipo de Incidente ou Tipo de Demanda	Prioridad e PRODAM SAC	Início de Atendimento	Prazo Máximo para Resolução	Prorrogação Eventual
Sustentação & Manutenção corretiva	<b>Todas</b> Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	O Sistema está completamente inoperante.	<b>Crítica</b>	<b>Imediato</b> , caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 17h00 e Seg. à Sex. Fora do período acima, o atendimento se dará em até 01 (uma) horas úteis após a abertura do registro.	<b>04 Horas</b> úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	<b>Não poderá</b> haver prorrogação
Sustentação & Manutenção corretiva	<b>Área Usuários</b> Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas e envolvendo o usuário final.	Uma dessas funcionalidades está completamente inoperante restringindo o uso do Sistema para todos os usuários.	<b>Alta</b>	<b>Imediato</b> , caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 17h00 e Seg. à Sex. Fora do período acima, o atendimento iniciará em no máximo 08 (oito) horas após a abertura do registro.	<b>8 Horas</b> úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	<b>Poderá</b> haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado pela contratada e aceita pela contratante.
Sustentação & Manutenção corretiva	<b>Área Administrativa</b> Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas pela parte administrativa	Uma dessas funcionalidades não funciona corretamente provocando erros e não conformidades no processamento de dados e publicação de informações.	<b>Média</b>	<b>Até 04 Horas úteis após o registro</b> , caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 17h00 e Seg. à Sex. Fora do período acima, o atendimento se nas 04 primeiras horas úteis do dia subsequente.	<b>48 Horas</b> úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	<b>Poderá</b> haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado, nas primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceita pela contratante.
Sustentação & Suporte Técnico	<b>Todas</b> Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	<b>Suporte Técnico na utilização do Ambiente</b> Prestar informações e auxiliar as áreas do cliente que utilizam o Sistema.	<b>Imediata Crítica Média Baixa</b>	<b>Até 04 Horas úteis após o registro</b> , caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 17h00: Fora do período acima, o atendimento se dará nas 04 primeiras horas úteis do dia subsequente.	<b>04 Dias</b> úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	<b>Poderá</b> haver prorrogação de prazo, desde que devidamente justificado, nas primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceita pela contratante.
Manutenção Evolutiva & Implementação	<b>Novas</b>	<b>Análise da Demanda</b> Analisar a demanda registrada no SAC PRODAM elaborar o plano de trabalho, cronograma e orçamento.	<b>Imediata Alta Média Baixa</b>	<b>Até 07 dias</b> úteis após o registro.	<b>20 dias</b> úteis	<b>Na indisponibilidade</b> do gestor ou em consequência do tamanho da demanda, será informado ao contratante um novo prazo de atendimento e, as razões serão devidamente justificadas.

**Horas úteis:** Essas horas são as que estão compreendidas no período de 08:00h às 12:00h e das 13:30h às 17:00h, de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados e pontos facultativos.





### ANEXO III - Procedimento de registro de atendimento

O cliente deverá efetuar o registro para atendimento de suas demandas conforme o procedimento a seguir:

- a) Deverá ser definido um **gestor do serviço** do cliente para que este seja o responsável pelo registro e controle das demandas;
- b) Todo pedido de demanda deverá ser registrado **pelo gestor do serviço do cliente**, através dos canais de atendimento da PRODAM:
  - Telefone: 0800-092-2626
  - Em casos de interurbano e chamadas de celulares, ligar para (92) 2121-6490.
  - E-mail: [sacp@prodam.gov.br](mailto:sacp@prodam.gov.br)
  - Formulário SAC-P: <http://www.prodam.am.gov.br/atendimento/sacp/>
  - Acesso ao Módulo Externo do SGTI: <http://sac.prodam.am.gov.br>
  - O período disponível para o registro do chamado será realizado em regime de 24x7
- c) O cliente recebe na abertura do chamado um número para acompanhamento sobre o andamento e resolução do chamado;
- d) O cliente pode acompanhar o atendimento do chamado através dos telefones listados nos canais de atendimento ou via sistema de chamados (Módulo Externo do SGTI);
- e) O serviço de atendimento estará disponível ao cliente durante a vigência do contrato;
- f) Local de Prestação do Serviço:  
Nas instalações da PRODAM, situada na Rua Jonathas Pedrosa, nº1937 - Praça 14 de Janeiro, Manaus-AM.
- g) Período da disponibilização de atendimento:  
Os atendimentos serão realizados em regime 08 horas x 05 dias por semana, no período de 08h as 12h e das 13h às 17h, de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados e pontos facultativos.