

Nível de Classificação
Público

Grupo de acesso
PRODAM

Proposta 106/2024

Manaus, 22 de Maio de 2024

Ao Senhor
Jorge de Almeida Barroso
Diretor-Presidente da SNPH
Rua Sagrado Coração de Jesus, s/n - Porto do São Raimundo - Sao Raimundo
Manaus - AM

Senhor Presidente,

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

1. OBJETO

PRODAM RH - Compreendendo a disponibilização de uma solução abrangente, projetada para oferecer suporte aos processos de Recursos Humanos em uma organização. Através de uma plataforma baseada em nuvem, o software disponibiliza um conjunto de ferramentas e funcionalidades que visam aprimorar e automatizar diversos aspectos do gerenciamento de pessoal.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

O sistema apoia o processo de gestão de pessoas através das funções e controles descritas nos anexos listados abaixo:

ANEXO I PRODAM RH.

ANEXO A ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

ANEXO B PROCEDIMENTO DE REGISTRO DE DEMANDAS

ANEXO C - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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 ANEXO I PRODAM RH.

4.2 Caberá ao Cliente

Vide ANEXO I PRODAM RH.



WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.
Praça 14 de Janeiro.Manaus -AM.
CEP 69020-110



Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.

conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.

5. RESSALVA

- a) Vide ANEXO I PRODAM RH;
- b) Os códigos do E-Compras são apenas uma sugestão, o cliente pode adotar o código que considerar mais adequado sem a necessidade de reemitir essa proposta; e
- c) O mês de início do Plano de Pagamento é uma previsão, será adotada a data de assinatura do termo de contrato sem a necessidade de reemitir essa proposta.

6. PREÇO

O valor total estimado da presente proposta é de R\$ 34.069,56 (trinta e quatro mil e sessenta e nove reais e cinquenta e seis centavos), conforme demonstrado:

Serviço	Valor Total (R\$)
Execução de sistemas - PRODAM-RH Sist. de Recursos Humanos e Folha	30.695,88
Suporte técnico em sistemas de informação	3.373,68
TOTAL	34.069,56

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

6.1 Execução de sistemas (E-Compras: 115747) - Sist. de Recursos Humanos e Folha

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

Item de Faturamento	Unidade	Valor Unitário (R\$)
Funcionário processado em folha mensal	Unidade	4,47
Funcionário processado em relatórios opcionais	Unidade	0,53
Funcionário armazenado	Unidade	0,10
Por lançamento processado	Unidade	0,52
Relatório extra desenvolvido e emitido	Unidade	1.499,50
Por contracheque impresso a laser	Unidade	1,28
Por página impressa a laser	Unidade	1,28
Por página gerada em mídia eletrônica	Unidade	0,83
Envelopamento	Unidade	0,90
Por GB em disco	Gigabyte	5,81
Por funcionário e mês recuperado	Unidade	1,28
Consulta ao Diário Oficial - até 300 servidores	Unidade	320,37
Faturamento mínimo por folha - Até 200 funcionários processados	Unidade	895,09
Manutenção das rubricas do PCCR	Unidade	0,47

Item de Faturamento	Unidade	Valor Unitário (R\$)
Por funcionário processado em rotina anual	Unidade	3,38
Por funcionário processado em folha especial - Ficha Financeira	Unidade	1,99
Por Contracheque Gerado em Mídia Eletrônica	Unidade	0,83
Por comprovante de Rendimento Gerado em Mídia Eletrônica	Unidade	0,83
Por contrato gerado - E-Social	Unidade	0,69
Por evento enviado - E-Social	Unidade	0,05

6.2 Suporte técnico em sistemas de informação (E-Compras: 117707)

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

Item de Faturamento	Unidade	Qtd	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Horas de suporte em Sistemas de Informação	Hora	1	281,14	281,14
Valor Mensal Previsto				281,14

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

Plano de Pagamento

ANO	MÊS	VALOR (R\$)
2024	8	2.839,13
2024	9	2.839,13
2024	10	2.839,13
2024	11	2.839,13
2024	12	2.839,13
2025	1	2.839,13
2025	2	2.839,13
2025	3	2.839,13
2025	4	2.839,13
2025	5	2.839,13
2025	6	2.839,13
2025	7	2.839,13

Previsão Anual de Desembolso

ANO	VALOR (R\$)
-----	-------------



WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAMamazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro.Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM



Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.

Previsão Anual de Desembolso

ANO	VALOR (R\$)
2024	14.195,65
2025	19.873,91

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) úteis após o Aceite desta.

10. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida por 120 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.

11. LEGISLAÇÃO

Lembramos que, sendo o caso, o CLIENTE deve providenciar o processo licitatório com dispensa de licitação, baseada na Lei de No. 14.133/21, art. 75, inciso IX, e 8.883/94, combinadas com os Decretos Governamentais No. 16.604 de 12 de julho de 1995 e No. 40.376 de 07 de março de 2019, além do Parecer N° 80/912-PA-PGE, 23 de abril de 2012.



WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdamAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro.Manaus -AM.
CEP 69020-110



Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.



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

Atenciosamente.

Lincoln Nunes da Silva
Diretor-Presidente

Maurício Mizobe
Diretor Técnico



WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro.Manaus -AM.
CEP 69020-110



Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.

ANEXO I – Software como Serviço: PRODAM RH

As transformações que a sociedade tem passado nos últimos anos afetam o modo como as organizações veem o papel das pessoas em suas estratégias e na sua competitividade. A inserção cada vez maior da tecnologia nas atividades diárias, assim como a rapidez com que as mudanças acontecem, mostraram que os processos e as ferramentas de trabalho são importantes, mas no final das contas são as pessoas que analisam e interpretam os movimentos do mercado, são elas que aprendem novas técnicas, interagem entre si e constroem soluções para os mais diversos problemas.

Ter apoio da tecnologia nesse momento é fundamental para ampliar as possibilidades da equipe de RH, que pode então atuar como uma verdadeira parceira na tomada de decisões corporativas. O foco deixa de estar nas atividades que envolvem cálculos ou legislação e se volta às pessoas, suas necessidades e seu desenvolvimento para potencializar resultados.

O sistema de RH tem um papel importante na evolução do Departamento Pessoal, afinal, com a automatização dos processos, se ganha confiança e agilidade na gestão de informações, o que também garante conformidade em todas as ações da empresa. Além disso, é possível acompanhar o desenvolvimento da organização com indicadores precisos, pois se tem fácil acesso aos principais dados mensuráveis.

Por esse motivo, a PRODAM desenvolveu e disponibilizou para seus clientes o Sistema PRODAM RH, versão que está em evolução a partir do sistema CFPP (Sistema de Controle de Pagamento e Pessoal) para controle de cadastro de pessoal, processamento de folha de pagamento dos servidores, transmissão dos dados referentes ao atendimento do e-Social, serviço de mensageria do e-Social, geração de arquivos provenientes do processamento da folha de pagamento e da base cadastral com vistas ao atendimento de obrigações legais para os devidos órgãos e instituições do Estado do Amazonas, trazendo como benefícios redução de custo de processos operacionais, maior agilidade e eficiência, informações mais centralizadas, atendendo a legislação vigente.

A partir de sua evolução, destaca-se a importância das suas integrações com outros sistemas de propriedade da PRODAM e sistemas externos (CFPP, SIILS, SEFIP, ODETE, CONSIGWEB, E-Contas, DIRF/RAIS, entre outros), gerando informações de extrema relevância para outros órgãos ou processos no âmbito estadual, municipal, federal e área privada (comunicação com bancos), disponibilização de contracheques, comprovante de rendimentos pagos e de imposto sobre a renda retido na fonte (antiga cédula C), resultado de consignações para o portal do servidor, entre outros serviços, que serão descritos a seguir:

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A solução Software como serviço: PRODAM RH, visa apoiar os processos de gerenciamento de recursos humanos, automatizando o processo de lotação, criação de matrícula, homologação do pré-cadastro pelo órgão responsável, acompanhamento das remunerações dos Planos de Cargos, Carreiras e Remuneração, gerenciamento das informações do processo de enquadramento do servidor (processamento da folha de pagamento), seus vínculos trabalhistas, dependentes, acúmulo de cargos, entre outros, nos devidos Planos cadastrados. A solução envolve os seguintes tópicos, descritos abaixo:

1.1. **Módulo Gestão de Lotação:** Compreende os processos de pré-cadastro do colaborador, homologação do pré-cadastro, cadastro efetivado do colaborador, cadastro e controle dos dependentes e beneficiários de pensão alimentícia, especificados a seguir:

1.1.1 Pré-cadastro do colaborador para determinação de sua matrícula única: funcionalidade de acesso disponibilizando o cadastro em lote (cada órgão possui uma lista de classificados provenientes de nomeações e/ou concursos disponibilizada em diários oficiais das esferas federal, estadual ou municipal; de posse dessa lista é aberto um lote de processamento para pré-cadastro mediante o CPF de cada classificado, podendo o mesmo ser nomeado ou considerado desistente. Após a inserção dos classificados, o órgão responsável deverá homologar os dados e documentos inseridos. Obs.: Caso o CPF digitado já possua cadastro no sistema, os dados pessoais serão carregados e devem ser conferidos e atualizados se necessário. Caso o CPF digitado já possua um outro pré-cadastro ativo no mesmo órgão, o sistema exibirá uma mensagem informando que já existe um pré-cadastro para o CPF informado, verificar se não se trata de duplicação ou se é um acúmulo legal.)

1.1.2 Cadastro e controle do colaborador ativo e inativo: Após homologado o processo de pré-cadastro do colaborador, o órgão é responsável pela distribuição da homologação através do módulo nomeação, contendo os seguintes itens:

- Dados pessoais e funcionais;
- Imagens e documentos digitalizados por servidor (fotos, documentos pessoais, documentos funcionais);
- Impressões digitais;
- Relotação;

- Disposição;
- Demissão;
- Aposentadoria;
- Vale transporte;
- Vínculos trabalhistas;
- Verificação de acúmulo de cargos

1.1.3 Cadastro e controle de Dependentes do colaborador: Após homologado o processo de pré-cadastramento do colaborador, é feito o processo de cadastro e controle de seus dependentes (documentação também necessária e obrigatória para validação dos dados do dependente a ser incluído no módulo), contendo as informações abaixo:

- Dados pessoais;
- Controla o limite de idade;
- Controla o vínculo com mais de um colaborador

1.1.4 Beneficiários de Pensão Alimentícia: Controle dos beneficiários de pensão alimentícia, podendo ter um dependente como beneficiário de pensão (Essa funcionalidade é utilizada quando se possui um Dependente cadastrado que ainda não é beneficiário de pensão. É realizada a consulta pelos dependentes do servidor e exibida a listagem dos dependentes), contendo as informações abaixo:

- Manutenção de dados pessoais e de pagamento;
- Manutenção dos valores a serem pagos;
- Incluir dependente como beneficiário de pensão.

1.2 **Módulo PCCR (Plano de Cargos, Carreira, Salários e Remuneração):** No PRODAM RH, é possível inserir a tabela de plano salarial, permitindo que qualquer alteração realizada em um plano de um cargo tenha reflexo no financeiro dos servidores enquadrados nesse plano. Para inserção de um plano salarial, são necessárias quatro etapas:

1.2.1 Manutenção do Plano Salarial: Nesse módulo é possível cadastrar, alterar, manter ou excluir um PCCR. Nele será informado o nome do Plano (ex. tabela de vencimento carreira magistério), a quantidade de linhas (carreiras dos servidores), a quantidade de colunas (referências), o nome das linhas

(composto por cargo, classe e código, o que configura uma carreira), o nome das colunas (referência em valores monetários).

1.2.2 **Formato do Plano Salarial:** Após cadastrar o PCCR, é necessário intitular as linhas e colunas no plano, selecionando o Órgão e o Plano a ser formatado. Por exemplo, na carreira de magistério, o plano seria a tabela de vencimento carreira do magistério, o tipo linha ou coluna, o número da classe salarial (1 – doutorado, 2 – mestrado 3 – especialista 4 – licenciatura plena), e a descrição para esse formato de plano salarial.

1.2.3 **Manutenção de Rubrica do Cargo:** Esse módulo é primordial para o PCCR. É aqui que é informada cada célula do PCCR com seus respectivos valores. Nessa configuração são informadas as rubricas com seus respectivos valores que serão pagas a um cargo, linha e coluna de um plano. Nesse módulo é possível realizar inclusão de ganhos no plano salarial, alteração de ganhos no plano salarial, exclusão de ganhos no plano salarial, aumentar valor e aplicar percentual (reajuste de todos os ganhos de um plano salarial baseando-se em percentuais de reajuste), homologar reajuste de plano salarial.

1.2.4 **Associar órgão ao plano salarial:** Associação de um órgão a um ou mais planos salariais. Pode-se também associar um PCCR a vários órgãos.

1.3 **Módulo Folha de Pagamento:** Controle do movimento financeiro do colaborador, baseando-se no enquadramento e a movimentação mensal do processamento da folha, descritos abaixo:

1.3.1 **Processo de pré-enquadramento:** Relação de servidores que estão homologados que pertencem a um órgão, alocação para o cargo (e salário atrelado ao devido cargo, chamado de enquadramento). Após o preenchimento dos campos (órgão, lotação, grupo, situação, servidor, idade, vínculo, cargo atual, quadro, plano, letra, número, cargo) o sistema colocará o status em processamento para ser homologado. Obs.: A Tabela Salarial do órgão, bem como a Tabela de Cargos e Rubricas deve ser previamente cadastrada no sistema, através do módulo PCCR. Após a devida homologação, o servidor passa do processo pré-enquadramento para enquadramento.

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

- 1.3.2 Processo de enquadramento: Relação de servidores que foram homologados no processo de pré-enquadramento, sendo executadas e revisadas as informações dos servidores. Obs.: O enquadramento/reenquadramento do servidor poderá gerar movimentos de folha com a data da próxima folha, caso o processo de implantação do plano salarial do órgão ainda não esteja finalizado.
- 1.3.3 Processo de pré-movimento: Relação de servidores, separados por lote através do órgão, contendo: tipo de movimento, status, lote, número do processo, período do processo. Antes de realizar o procedimento de *Inclusão de Lotes de Pré-movimentos*, órgão e o mês/ano de referência devem ser informados. Após a inclusão, é gerado o lote de pré-movimento, que pode ser enviado para auditoria, alterado ou mantido. Caso tudo esteja de acordo com o órgão, o próximo passo é a homologação do processo pré-movimento.
- 1.3.4 Processo de movimento: Relação de servidores, separados por lote através do órgão, contendo os dados do servidor e as movimentações mensais, como: origem, código, título do código (salário família, adicional tempo de serviço, gratificações, etc.), IR, INSS, AMAZONPREV, valor base, frequência, valor calculado e ação (inclusão, alteração ou exclusão de movimento em folha). Nesse procedimento são computados o controle do fluxo de execução da folha, com as seguintes informações:
- Entrada descentralizada pelo RH do órgão;
 - Avaliação e homologação pelo órgão autorizador;
 - Controle de prazos de cadastramento de informações;
 - Autorização automática para processamento da folha.
 - Cálculo de folhas mensais ou especiais (diferenças, 13º Salário, gratificação);
 - Cálculo automático de ganhos/descontos legais;
 - Cálculo de ganhos/descontos específicos de acordo com a necessidade do cliente;
 - Tabela de ganhos/descontos do órgão gerada a partir de uma tabela geral, permitindo padronização de códigos;
 - Tabela de ganhos/descontos parametrizável por cliente;
 - Informações financeiras em: valor, percentual, hora e quantidade;

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodiam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

- Cruzamento de ganhos/descontos não pagáveis simultaneamente;
- Controla aquisição de férias e de adicional por tempo de serviço;
- Pagamento por: conta corrente e relação nominal;
- Atualização em massa de ganhos/descontos;
- Processamento da folha para: um grupo, todos os grupos, um órgão ou lotação (até 2º nível) de um órgão;
- Movimento financeiro lançado via batch ou on-line;
- Recebimento de mídia de consignações;
- Controle de pagamento de PIS-PASEP em folha;
- Acesso à ficha financeira do servidor; e
- Controle de teto constitucional.

1.4 **Módulo Auditoria:** Os módulos de pré-enquadramento, enquadramento, pré-movimento e movimento são auditáveis. Caso algum desses módulos esteja com algum lote com status Não Conferido, somente um auditor superior poderá homologar o lote. Quando algum lote está com pendências, é enviado o lote para um auditor para que este descreva as pendências identificadas e, após retornar o lote, o órgão de origem também terá acesso aos procedimentos não conferidos para os devidos ajustes. Para os procedimentos já conferidos pelo auditor, não é possível efetuar alteração pelo órgão de origem. Para esse módulo, as seguintes atividades são executadas:

- Consulta de divergência de ganhos e descontos;
- Homologação e validação de cadastro, contratos e movimentos financeiros pelo órgão fiscalizador;
- Acompanhamento da autorização da Análise da folha feito pelo órgão.

1.5 **Módulo Geração de informações anuais para RAIS e IMPOSTO DE RENDA (Cédula-C e DIRF):** O sistema gera o arquivo base para DIRF/RAIS/Cédula dos servidores para serem disponibilizadas no site <http://dirfrais.prodam.am.gov.br> para download aos diversos órgãos das esferas estadual/municipal. O acesso ao serviço DIRF/RAIS, através do site da PRODAM exige a permissão por IP. Assim, caso algum órgão informe que não consegue acessar, deve-se solicitar o IP da rede (ex.: meuip.com.br) e abrir chamado para liberação.

- 1.6 **Módulo de Consultas:** O sistema PRODAM RH realiza consultas ao/por:
- Colaborador: Ao acessar a opção de Dados Pessoais do colaborador, é apresentada uma tela contendo abas que agrupam informações referentes aos dados pessoais e documentos anexos do colaborador;
 - Dependentes: Ao acessar a opção de Dados Pessoais dos dependentes, é apresentada uma tela contendo abas que agrupam informações referentes aos dados pessoais e documentos anexos dos dependentes;
 - Dados financeiros: Ao acessar a opção de Dados Financeiros do colaborador, é apresentada uma tela contendo abas que agrupam informações referentes aos dados pessoais e financeiros atualizados do colaborador;
 - Ficha financeira: Ao acessar a opção de Ficha Financeira do colaborador, é apresentada uma tela contendo abas que agrupam informações referentes aos dados pessoais e histórico financeiro do colaborador;
 - Dados da RAIS: Disponibilização da Relação Anual de Informações Sociais, elaborado uma vez ao ano.
 - Beneficiários de pensão: Ao acessar a opção de Beneficiários de pensão, é apresentada uma tela contendo abas que agrupam informações referentes aos dados pessoais e documentos anexos dos beneficiários de pensão;
 - Previsão de contracheque: É apresentada a tela contendo todos os dados referentes a previsão do contracheque, tais como o servidor, cargo e rubricas;
 - Resumo do Espelho: ao informar Órgão/Mês de Referência, é gerado o relatório e disponibilizado no menu Meus Documentos para visualização e download.
- 1.7 **Módulo Geração de informações para o e-Social:** O sistema gera rotinas que possibilitam as inserções das ocorrências funcionais e demais informações previstas no e-Social (eventos). O resultado é a geração e envio dos arquivos de acordo com o manual de orientação da e-Social, com base nas atividades abaixo:
- Processos Administrativos Judiciais;
 - Comunicação de acidente de trabalho;
 - Afastamento temporário;
 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
 - Horário/turnos de trabalho;
 - Estabilidade;
 - Condição diferenciada de trabalho;
 - Aviso prévio;
 - Desligamento;
 - Trabalho sem vínculo.

1.8 **Módulo Relatórios Normais:** O PRODAM RH emite regularmente os relatórios a seguir:

1.8.1 **Junto à Folha:**

Código do Relatório	Descrição do Relatório
31	Relação Geral (Folha de Pagamento)
33	Resumo da Folha
34	Relação de Crédito Bancário
35	Relação para Pagamento
42	Relação de Ganhos/Descontos
44	Ganhos/Descontos Cadastrados
51	Funcionários com Adicionais a Completar
61	Contracheque
62	Boletim Financeiro
64	Relação do FGTS
12	Dependentes a serem Excluídos
13	Dependentes Excluídos
20	Relação de Frequência
23	Resumo Mensal da Folha
83	Espelho do Movimento

1.8.2 **Geração de arquivo SEFIP:** Geração de consultas de ocorrências funcionais (afastamento por motivo particular, licenças médicas, entre outros) e relatórios de afastamento do servidor para envio aos órgãos de previdência para cálculo e análises de aposentadoria. O arquivo gerado é inserido no site <http://consultas.prodam.com.br/sefip/arquivos/identific.asp> para que os devidos órgãos possam fazer o download com as informações fornecidas.

Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

1.9 **Módulo Relatórios Opcionais:** opcionalmente poderá ser solicitada a emissão dos relatórios abaixo, de acordo com o número de servidores consultados na geração do relatório.

1.9.1 Emitidos junto com a Folha:

Código do Relatório	Descrição do Relatório
01	Relação de Colaboradores
08	Demonstrativo Sintético
09	Resumo Sintético
11	Relação de Colaboradores por Centro de Custo
14	Servidores com Situação Vencida
15	Servidores com Situação a Vencer
16	Servidores com Disposição Vencida
17	Servidores com Disposição a Vencer
18	Relação de Dependentes
19	Relação de Herdeiros
21	Etiquetas para Atualização da Carteira Profissional
22	Relação de Aniversariantes
36	Pagamento Cédula
37	Resumo dos Líquidos
39	Crédito Bancário Agendado Automático
40	Relação para Imposto de Renda
41	Contribuição Sindical
46	Mapa Escala Férias
48	Funcionários com Férias a Vencer
49	Relação de Pensões Alimentícias
52	Resumo Comparativo

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

53	Resumo para Faturamento
54	Resumo dos Pagamentos
56	Relação das Consignações
57	Resumo dos Eventos
58	Recibo das Pensões Alimentícias
59	Dados Acumulados ou Complementares
60	Contracheque Endereço
66	Crítica da Rotina Anual
79	Desconto de Consignações
80	Listagem de Remessa
81	Crítica do Movimento
92	Relação de Funcionários em Ordem Alfabética
93	Relação de Funcionários por Lotação
94	Demonstrativo Sintético por Funcionário

1.9.2 Por solicitação eventual:

Código do Relatório	Descrição do Relatório
02	Relação de Funcionários por Ordem Alfabética
03	Relação por Acúmulo de Cargos
04	Ficha Cadastral
05	Ficha dos Dependentes
06	Ficha dos Beneficiários de Pensão
07	Ficha dos Dados dos Herdeiros
43	Ficha Financeira

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04



Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.

- 1.10 **Módulo FTP:** Repositório de arquivos (.pdf, .xls e .txt) gerados pelo sistema na opção de relatórios, para acesso do usuário quando necessário.
- 1.11 **Módulo Relatórios Extras:** o cliente poderá solicitar a emissão de relatórios extras, não previstos dentre os acima, que serão faturados à parte. Entenda-se como relatório extra, apenas a extração de informações anteriormente existentes nas bases de dados do sistema e/ou a impressão das mesmas, não estando aí envolvido nenhum processo de atualização de dados.
- 1.12 **Módulo Itens eventuais:** Armazenamento da ficha financeira do ano corrente a até 05 (cinco) anos anteriores: Os custos da disponibilização de dados da ficha financeira de outros anos, que não os citados neste item, correrão por conta do cliente, em valor a ser definido antes da execução do serviço (ex.: por contrato e mês recuperado).
- 1.13 **Módulo RRA – Rendimento Recebido Acumuladamente:** Este módulo trata dos rendimentos que se referem a anos-calendário anteriores ao do recebimento e, em razão disso, têm tratamento tributário específico. Estão disponíveis as funcionalidades de "Associar Rubrica à Verba Residual", "Configurações Básicas" e "Planilha do RRA para Folha". Com a evolução do produto, novas funcionalidades estarão disponíveis para o cliente.
- 1.14 **Infraestrutura Tecnológica:**
O PRODAM RH é uma solução disponibilizada aos clientes através da nuvem, em que somos responsáveis por hospedar e gerenciar a infraestrutura necessária para o funcionamento do software.

Os principais pontos mencionados sobre o produto incluem:

- **Modalidade SaaS:** O PRODAM RH é oferecido como um serviço, em que os clientes acessam o software pela Internet, geralmente por meio de um navegador web, em vez de instalá-lo localmente em seus próprios servidores.
- **Disponibilização em Datacenter:** O software é hospedado no Datacenter da PRODAM. Isso significa que a PRODAM é responsável por manter os servidores e a infraestrutura física necessária para o correto funcionamento do software.

- **Manutenção da Infraestrutura:** A PRODAM também é responsável por manter a infraestrutura de hardware e software. Isso inclui garantir que os servidores estejam funcionando corretamente, atualizar o sistema operacional e outras camadas de software conforme necessário, e monitorar o desempenho da infraestrutura.
- **Backup:** A PRODAM possui um plano de backup para garantir a proteção dos dados dos clientes. Isso envolve realizar cópias de segurança regulares dos dados do software para que, em caso de falha, os dados possam ser restaurados.
- **Segurança:** A segurança é uma preocupação crucial em qualquer solução SaaS. A PRODAM segue rigorosamente medidas de segurança para proteger os dados dos clientes contra acesso não autorizado, ataques cibernéticos e outras ameaças.

2. 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.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Caberá à PRODAM:

- 3.1.1 Promover atividades para a realização dos serviços definidos no item DESCRIÇÃO DE SERVIÇO;
- 3.1.2 Seguir o planejamento de implantação;
- 3.1.3 Levantar junto ao cliente dados necessários para parametrização do PRODAM RH;
- 3.1.4 Homologar junto ao cliente o plano de implantação proposto;
- 3.1.5 Disponibilização de acesso aos módulos do sistema.

3.2 Caberá ao cliente:

- 3.2.1 Dispor de máquinas e equipamentos necessários para o uso efetivo da solução, tais como, computadores, monitores, teclado, mouse, scanner, impressoras, tokens (assinatura digital), acesso à Internet.
- 3.2.2 Providenciar, se necessário, adequações em seu sistema para que utilize a solução disponibilizada pela PRODAM e proceda as alterações necessárias para a integração com o PRODAM RH.

Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

- 3.2.3 Dispor em sua rede Software Antivírus Corporativo para o servidor e estações de trabalho, para gerenciamento centralizado das atualizações do antivírus, ou similar, evitando assim possíveis incidentes internos no sistema.
- 3.2.4 Disponibilizar em sua rede interna, serviço de atualização dos sistemas operacionais de servidores e estações e a efetiva utilização desse serviço para as atualizações críticas e de segurança;
- 3.2.5 Definir e disponibilizar equipe gestora para avaliar as entregas do projeto;
- 3.2.6 Promover a homologação das entregas, informando sempre quando algo não estiver conforme o planejado.
- 3.2.7 O cliente designará uma pessoa responsável a qual participará de reuniões frequentes de acompanhamento da execução do contrato.
- 3.2.8 A ausência do representante do cliente nas reuniões periódicas implica na execução da atividade anteriormente prevista no último cronograma vigente.
- 3.2.9 O cliente, através de seu representante, terá o prazo de 16 dias úteis, a contar da data de apresentação do documento de homologação, para efetuar a avaliação da entrega. Caso o cliente não responda até o prazo acordado, a entrega será considerada como aceita.
- 3.2.10 O aceite poderá ser feito através de documento impresso ou por meio da representante da contratada através de e-mail institucional, ou através de outro meio, a ser definido no início da execução do trabalho.
- 3.2.11 Fiscalizar os serviços prestados pela PRODAM, observando o fiel cumprimento das exigências contratuais;
- 3.2.12 O cliente tem total responsabilidade pelas prioridades e atividades demandas nesse contrato. Onde, uma vez iniciada a execução de uma demanda, caso o cliente opte por interrompê-la, o mesmo deverá arcar com os custos incorridos sobre o serviço.
- 3.2.13 A participação do cliente no fornecimento das informações necessárias para a execução deste serviço é de fundamental importância. Da mesma forma, o cumprimento dos prazos só será possível se contar com a sua efetiva participação.
- 3.2.14 O SLA será conforme previsto no anexo A.

Ressalvas

- a) A PRODAM não se responsabiliza pelo uso indevido, por quaisquer usuários, das informações, dos instrumentos, das informações disponibilizadas no PRODAM RH, para quaisquer que sejam os fins, sendo de inteira responsabilidade desses usuários.
- b) A PRODAM não se responsabiliza pela definição do tratamento a ser dado na ocorrência de inconsistência de informações nos dados de origem.

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.

conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.



Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

- c) A PRODAM não se responsabiliza pelo desenvolvimento e/ou customizações no(s) sistema(s) transacional(is) de origem de dados;
- d) A PRODAM não se responsabiliza pela manutenção no(s) sistema(s) transacional(is) de origem de dados;
- e) A execução de processamento da carga fora da modalidade contratada, será objeto de nova negociação e ajuste contratual.
- f) Após a implantação do serviço, no caso de eventuais indisponibilidades ou degradação na prestação do serviço, o cliente deverá providenciar abertura de chamado técnico, conforme orientação contida no Anexo B;
- g) O tempo de atendimento em casos de indisponibilidade ou degradação do serviço obedecerá o Acordo de nível de Serviço contido no Anexo A;
- h) A qualidade da prestação do serviço objeto dessa proposta comercial poderá ser diretamente influenciada pelo serviço de conectividade (Internet) contratado pelo cliente;
- i) Degradações ou indisponibilidades causadas por má qualidade do serviço de conectividade não são de responsabilidade da PRODAM;
- j) A implantação da solução somente poderá ser iniciada após o aceite formal desta proposta pelo cliente; e
- k) A PRODAM opera em conformidade com a LGPD, observados os pontos constantes do ANEXO C.

Local de Prestação do Serviço

Nas instalações da PRODAM situado na Rua Jonathas Pedrosa, nº1937. Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM. CEP 69020-110.

Atendimento e Suporte ao Sistema de RH e Folha de Pagamento - PRODAM RH

O atendimento e suporte ocorre conforme abaixo:

1. Orientações para Resolução de Problemas:

- Fornecer orientações aos usuários para resolver problemas relacionados à ferramenta ou entender as regras para determinadas funcionalidades.
- Pressuposto: Os usuários possuem conhecimento sobre a legislação trabalhista.

2. Registro Detalhado de Chamados:

- Registrar minuciosamente todas os chamados dos clientes. Os registros dos chamados dos clientes seguem o disposto no ANEXO B.
-

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04



Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

- Classificar corretamente o nível de criticidade e o tipo de atendimento usando a ferramenta de atendimento SGTI.
- 3. **Atendimento Inicial Nível N1:**
 - Realizar atendimento inicial e avaliação dos chamados dos usuários no nível N1.
 - Resolver problemas e dúvidas mais simples e diretos.
- 4. **Escalonamento para Suporte Nível N2:**
 - Encaminhar dúvidas dos usuários que necessitam de avaliação mais aprofundada, considerando regras de negócio, configurações e comportamento da aplicação, para o suporte em nível N2.
- 5. **Controle de Status de Chamados Técnicos:**
 - Manter o controle do status de chamados técnicos.
 - Interagir com os usuários para fornecer atualizações sobre as datas previstas de atendimento.

Essas atividades mostram como o suporte ao Sistema PRODAM RH e Folha de Pagamento é estruturado para fornecer assistência abrangente aos usuários, desde questões operacionais simples até problemas mais complexos, que requeiram entendimento mais profundo das regras de negócio e configurações da aplicação. O uso do sistema de classificação de chamados e o escalonamento adequado garantem um atendimento eficiente e uma resolução rápida dos problemas.

Período da Disponibilização -

- 24 x 7.

Responsável pela Execução

Área de Serviços e Infraestrutura de TIC
Área de Desenvolvimento

O que não está no Escopo

Monitoramento de links de terceiros
Suporte local

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.

conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.



Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPH

Parâmetros de demanda e volumetria

Item	Item de faturamento	Unidade
1	Funcionário processado em folha mensal	Unidade
2	Funcionário processado em relatórios opcionais	Unidade
3	Funcionário armazenado	Unidade
4	Por lançamento processado	Unidade
5	Relatório extra desenvolvido e emitido	Unidade
6	Por contracheque impresso a laser	Unidade
7	Por página impressa a laser	Unidade
8	Por página gerada em mídia eletrônica	Unidade
9	Envelopamento	Unidade
10	Por GB em disco Gigabyte	GB
11	Por hora de desenvolvimento (análise/programação)	Hora
12	Por funcionário e mês recuperado	Unidade
13	Consulta ao Diário Oficial – até 300 servidores	Unidade
14	Consulta ao Diário Oficial – de 301 até 1000 servidores	Unidade
15	Consulta ao Diário Oficial - acima de 1000 servidores	Unidade
16	Faturamento mínimo por folha - Até 200 funcionários processados	Unidade
17	Manutenção das rubricas do PCCR	Unidade
18	Por funcionário processado em rotina anual	Unidade
19	Por funcionário processado em folha especial - Ficha Financeira	Unidade
20	Por Contracheque Gerado em Mídia Eletrônica	Unidade
21	Por comprovante de Rendimento Gerado em Mídia Eletrônica	Unidade
22	Por contrato gerado - E-Social	Unidade
23	Por evento enviado - E-Social	Unidade

Serviço: Suporte Técnico em Sistemas de Informação

Item	Item de faturamento	Unidade
1	Horas de suporte em Sistemas de Informação	Hora

Serviço: Implantação de Sistemas de Informação

Item	Item de faturamento	Unidade
1	Implantação de Sistemas de Informação	Hora

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04



Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.

Descrição dos itens de faturamento:

1. Itens cobrados regularmente

Item	Descrição
Funcionário Processado em Folha Mensal	Totaliza os funcionários que estejam ativos no cadastro, mesmo que por algum afastamento não tenham estejam recebendo nenhum ganho/desconto.
Por lançamento processado	Totaliza a quantidade de lançamento financeiro incluídos/alterados para os servidores no mês para a Folha
Funcionários processados em relatórios opcionais	O contrato estabelece alguns relatórios básicos da Folha. Esses relatórios básicos estão cobertos pelo que é pago em funcionário processado. Os relatórios quem não estejam na relação acima são considerados como opcionais e cobrados por esse item. Para determinar o valor multiplica-se a quantidade de funcionários processados pelo preço desse item
Por faturamento mínimo da Folha	Esse item é cobrado quando a somatória dos valores dos itens Funcionário Processado em Folha mensal, Por lançamento processado e Funcionários processados em relatórios opcionais é inferior ao estabelecido para esse item. Essa regra é aplicada para cada órgão do grupo. Quando isso acontece esse item substitui os itens Por funcionário processado, por lançamento processado e funcionários processados em relatórios opcionais
Por contracheque impresso a laser	Totaliza todos os contracheques impressos. Nesse item também são totalizados os contracheques emitidos para as Beneficiárias de Pensão Alimentícia. Para a maioria do Estado não se está emitindo mais contracheque dos servidores, pois estão sendo disponibilizados no Portal do Servidor e cobrados no item Por contracheque gerado em mídia eletrônica
Por contracheque gerado em mídia eletrônica	Totaliza os contracheques da folha gerados e armazenados no portal do servidor
Por funcionário processado em Rotina Anual	As rotinas anual são: geração/Emissão da Cédula-C, Geração da RAIS e Geração da DIRF
Por página impressa a laser	Totaliza as páginas impressas dos relatórios do sistema. Por ser apurado pelo software de gestão da impressão, o total impresso para todos os órgãos do grupo é impresso no final da Descrição dos Serviços.

Assinado digitalmente por MARCELO RICIO MACHADO BE. conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

Por página gerada em mídia eletrônica	Totaliza as páginas geradas de forma eletrônica, dos relatórios do sistema
Envelopamento	Esse item era cobrado quando se envelopava os contracheques dos aposentados.
Por contrato gerado - e-Social	Totaliza o número de contratos processados em cada folha de pagamento e que serão enviados por conta das obrigações do e-Social.
Por evento enviado - e-Social	Totaliza o número de eventos vinculados aos contratos processados em uma folha de pagamento. Cada contrato pode ter nenhum, um ou mais eventos vinculados e que são enviados por conta das obrigações do e-Social.
Manutenção das rubricas do PCCR	Esse item foi criado para cobrir o custo de processamento para buscar automaticamente para cada servidor os valores das rubricas contempladas no PCCR

2. Itens cobrados de forma eventual

Item	Descrição
Por funcionário e mês recuperado	Esse item é utilizado para cobrar esforço de processamento para recuperar dados de ficha financeira muito antiga. O custo considerou o armazenamento ativo de uma quantidade máxima de meses de ficha financeira. Os demais meses são guardados em backups a parte. Quando se precisa buscar informações nesses backups cobra-se esse item para cobrir o processamento e o armazenamento adicional desses registros recuperados
Por suporte técnico à aplicação	Por hora de suporte técnico para esclarecimento de dúvidas por telefone ou presencial referente ao uso do Sistema Prodram-RH
Por relatório extra desenvolvido e emitido	Para remunerar o esforço de construção de programa para emissão de relatório inédito que não existe na Folha
Por hora de desenvolvimento (análise/programação)	Para remunerar esforço de desenvolvimento de controle ou mesmo execução de um processo específico somente para um determinado momento. Ex. aplicação de uma mudança em massa de algum campo, implementação de algum controle inexistente etc

3. Itens novos para cobrir os custos das novas funcionalidades do PRODAM-RH

O PRODAM-RH é uma versão evoluída do CFPP, que está incorporando funcionalidades de gestão de RH, e automatizando determinados processos. A implementação está sendo gradativa. Essas novas funcionalidades geram custos de processamento, armazenamento e suporte de

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdramAmazonas

Fone: (92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, nº1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM



Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPB

equipe. Esses custos foram distribuídos nos itens a seguir. Embora já tenhamos implementado várias funcionalidades, esses itens ainda não estão sendo faturados

Item	Descrição
Por funcionário armazenado	Para cobrir os custos de processamento e armazenamento de novos dados que estão sendo atualizados por novas funcionalidades
Por GB em disco	Para cobrir os custos de armazenamento de documentos digitalizados e anexados à vida funcional do servidor
Por Consulta ao Diário Oficial	Para cobrir os custos de execução de consultas ao diário oficial

Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP n° 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

WWW.PRODAM.AM.GOV.BR
Instagram: @prodam_am
Facebook: ProdAmAmazonas

Fone:(92) 2121-6500
Whatsapp: (92) 99115-9496
sacp@prodam.am.gov.br
Rua Jonathas Pedrosa, n°1937.
Praça 14 de Janeiro. Manaus -AM.
CEP 69020-110

PRODAM



Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.

Nível de Classificação Restrito	Grupo de acesso PRODAM/SNPH
---	---------------------------------------

ANEXO A – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

O tempo de início de atendimento será contabilizado a partir do registro da demanda feito pelo cliente, conforme procedimento definido no ANEXO B. Os serviços serão prestados conforme os prazos definidos na tabela abaixo:

Tipo de Serviço	Funcionalidades	Tipo de Incidente ou Tipo de Demanda	Prioridade PRODAM SAC	Início de Atendimento	Prazo Máximo para Resolução	Prorrogação Eventual
Sustentação & Manutenção corretiva	Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	Incidente de Nível 1 O sistema está completamente inoperante.	Alta	Imediato , caso este registro ocorra em horário entre 08h00 e 17h00 e Seg. à Sex. Fora do período acima, o atendimento se dará em até 04 (quatro) horas úteis após a abertura do registro.	08 Horas úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	Não poderá haver prorrogação
Sustentação & Manutenção corretiva	Área Usuários Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas e envolvendo o usuário final.	Incidente de Nível 2 Uma dessas funcionalidades está completamente inoperante restringindo o uso do SISTEMA para todos os usuários.	Média	Imediato , 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.	16 Horas úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	Poderá haver prorrogação prazo, desde devidamente justificado pela contratada e aceito pelo contratante.
Sustentação & Manutenção corretiva	Área Administrativa Trata-se de todas as funcionalidades utilizadas pela parte administrativa do sistema.	Incidente de Nível 3 Uma dessas funcionalidades não funciona corretamente provocando erros e não conformidades no processamento de dados.	Média	Até 04 Horas úteis após o registro , 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.	48 Horas úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	Poderá haver prorrogação prazo, desde devidamente justificado, primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceito pelo contratante.
Sustentação & Manutenção corretiva	Todas as funcionalidades, rotinas, programas e outros serviços constituindo o sistema.	Correção de Falha de Ambiente Prestar informações e auxiliar as áreas de Suporte e Produção (na identificação e resolução de falha do SISTEMA)	Imediata Alta Média Baixa	Até 04 Horas úteis após o registro , 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.	04 Dias úteis após o cadastramento no SAC PRODAM	Poderá haver prorrogação prazo, desde devidamente justificado, primeiras 04 horas úteis de atendimento, pela contratada e aceito pelo contratante.
Manutenção Evolutiva & Implementação	Novas	Análise da Demanda Analisar a demanda registrada no SAC PRODAM elaborar o plano de trabalho, cronograma e orçamento.	Imediata Alta Média Baixa	Até 07 dias úteis após o registro.	20 dias úteis	Na indisponibilidade do gestor em consequência tamanho demanda, informado contratante um prazo atendimento razões devidamente justificadas.

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

Observação: Havendo necessidade, será solicitado prorrogação do tempo de duração máxima para atendimento do chamado.

ANEXO B – PROCEDIMENTO DE REGISTRO DE DEMANDAS

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:
 - Em casos de interurbano e chamadas de celulares, ligar para (92) 2121-6490
 - E-mail: 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>
- 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:**
Para os itens:
 - Hospedagem;
 - Gestão de Backup e Replicação de dados;
 - Suporte técnico em ambiente mainframe;

Os atendimentos serão realizados em regime 08 horas x 05 dias por semana, no período de 08:00 às 12:00h e das 13:00 às 17:00h, de segunda a sexta-feira, excluindo-se feriados e pontos facultativos.

E, para o item (se houver):

- Uso de recursos (Service Unit) de computador de grande porte (Mainframe).

Obs.: Este atendimento estará disponível em regime 24 horas x 07 dias por semana, excetuando-se os horários previstos para manutenção programada e backup.

ANEXO C - TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DO ANEXO

1.1. O presente anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas partes no que se refere a aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeito deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se as decisões publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento dos Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3. Dados Pessoais do Contratante - Significam qualquer Dado Pessoal Tratado pelo Contratado ou Operador, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação com o Contrato.

2.1.4. Serviços - Serviços e outras atividades que serão fornecidas ou realizadas pelo ou em nome do Contratado para o Contratante, nos termos do Contrato.

2.1.5. Colaborador(es) – Significa qualquer empregado, funcionário, inclusive subcontratados ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das Partes e que tenha acesso a Dados Pessoais.

2.1.6. Incidente de Segurança envolvendo dados pessoais – Significa toda e qualquer situação, acidental ou intencional, ilícita ou sem autorização da Controladora, praticada mediante culpa ou dolo, que provoque danos relacionados a Dados Pessoais: (i) a destruição; (ii) a perda;

(iii) a alteração; (iv) a comunicação ou difusão; ou (v) o acesso a Terceiros não autorizados.

2.1.7. Autoridades Fiscalizadoras – Significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.1.8. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados” terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.1.9. Para os efeitos deste Anexo, o Contratante é o Controlador, na qualidade de pessoa natural ou jurídica a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.

2.1.10. Para os efeitos deste Anexo, o Contratado é o Operador, na qualidade de pessoa jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1. São deveres do Controlador:

3.1.1. O Controlador declara que realiza o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11º da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e responsabiliza-se pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas junto ao titular, assim como pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, além de informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados com este Contratado, que atua na qualidade de Operador.

3.1.2. Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), o Controlador é responsável pela guarda adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informar ao titular do dado sobre o compartilhamento de seus dados com este operador, visando atender à finalidade para o respectivo tratamento.

3.1.3. Compartilhar, sem demora, o instrumento de consentimento com o Contratado, quando solicitado, visando atender requisições e determinações das autoridades fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo.

3.1.4. O Contratante notificará ao Contratado e/ou Operador sobre qualquer possível risco de Incidente de Segurança ou de descumprimento com quaisquer Leis e Regulamentos de Proteção de Dados de que venha a ter conhecimento ou suspeita, devendo, o Contratado/Operador, em até 30 (trinta) dias corridos, tomar as medidas necessárias, informando as providências ao Contratante.

3.2. São deveres do Operador:

3.2.1. Garantir que o tratamento dos dados pessoais seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado, e utilizá-los, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD.

3.2.2. Cooperar com o Controlador no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

3.2.3. Comunicar, sem demora, ao Controlador, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados pessoais do Controlador. Caso sejam detectadas eventuais desconformidades, o Operador irá corrigi-las dentro de um prazo razoável e informará o Controlador a este respeito.

3.2.4. Informar, imediatamente ao Contratante, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais.

3.2.5. Abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do Titular, exceto nas instruções documentadas do Contratante ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.2.6. Informar imediatamente ao Contratante, assim que tomar conhecimento, de:

3.2.6.1. Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle do Contratante por oficiais do governo ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente.

3.2.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos.

3.2.6.3. Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais do Contratante.

3.2.6.4. Qualquer incidente ou violação de dados pessoais que afete o negócio ou que demande ação por parte do Controlador.

4. DOS COLABORADORES DO CONTRATADO

4.1. O Contratado assegurará que o acesso e o Tratamento dos Dados Pessoais do Contratante fiquem restritos aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento.

4.1.2. Tenham conhecimento das obrigações do Contratado, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.1.3. Todos os Colaboradores do Contratado, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1. O Contratado adotará medidas técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados pessoais (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, o Contratado deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a

potenciais Incidentes de Segurança envolvendo dados pessoais, identificação de vulnerabilidades e adequada gestão de risco.

- 5.2. O Contratado manterá os Dados Pessoais de clientes do Contratante e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos) elaborados visando: (a) proteção contra perdas de dados pessoais, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes de segurança da informação regulares. O Contratado designará um ou mais colaboradores para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.
- 5.3. Em caso de incidente de segurança com acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo Contratante, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o Contratado comunicará ao Contratante imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo Contratado; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o Contratado não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, objetivando a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 30 dias a partir da ciência do incidente.

6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

- 6.1. As transferências de Dados Pessoais do Contratante pelo Contratado para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados ao Contratado, são permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos a seguir.
- 6.2. O Contratado/Operador deverá notificar o Contratante, sem demora indevida, de quaisquer intenções de transferências permanentes ou temporárias dos Dados

Nível de Classificação
Restrito

Grupo de acesso
PRODAM/SNPH

Pessoais do Contratante pelo Contratado para um terceiro país e somente realizar tal transferência após obter autorização, por escrito, do Controlador, que pode ser negada a seu critério.

- 6.3. Essa notificação ao Contratante deverá conter informações detalhadas sobre para quais países as informações seriam transferidas e para quais finalidades (incluindo uso de serviços em nuvem cujos ativos sejam sediados em país estrangeiro).
- 6.4. Quando a transferência for solicitada pelo Contratante ou necessária para a prestação dos Serviços (mediante prévia autorização, por escrito, do Contratante), o Contratado deverá adotar os mecanismos de transferência internacional pertinentes (incluindo, quando aplicável, as futuras cláusulas padrão aprovadas pela ANPD para Transferência Internacional de Dados Pessoais, sempre que estiverem disponíveis, ou, quando aplicável, cláusulas contratuais exigidas por países destinatários).

7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CONTRATANTE

- 7.1. O Contratado deverá, quando do término da vigência do contrato, envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais do Contratante, prontamente interromper o tratamento dos Dados Pessoais do Contratante e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pelo Contratante, eliminar completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando o Contratado tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese do Art 7º da LGPD.

8. DAS RESPONSABILIDADES

- 8.1. Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, do contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD



Assinado digitalmente por MAURICIO MIZOBE.
conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001. Para verificar a validade acesse <http://portaldeassinaturas.prod.am.gov.br> e informe o código C9DE.F227.58D7.2C04

Documento assinado por: CARLOS FERNANDO SAMPAIO DE OLIVEIRA:613***** em 29/07/2024 às 09:40 utilizando assinatura por login/senha.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C9DE.F227.58D7.2C04

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

✓ MAURICIO MIZOBE (CPF 173.683.638-28) em 22/05/2024 13:03:08 -03:00

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Minha Central de Verificação em <http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br> e informe o código acima ou acesse o link abaixo:

<http://portaldeassinaturas.prodam.am.gov.br/check/C9DE.F227.58D7.2C04>