

TERMO CONTRATUAL Nº 002/2013

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - TCEES** E O **INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PRODEST** NA QUALIDADE DE CONTRATANTE E CONTRATADA, RESPECTIVAMENTE, PARA O FIM EXPRESSO NAS CLÁUSULAS QUE O INTEGRAM.

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, pessoa jurídica de direito público, com sede na Rua José Alexandre Buaiz, nº 157, Enseada do Suá, Vitória-ES, inscrito no CNPJ-MF sob o nº 28.483.014/0001-22, neste ato representado por seu Conselheiro Presidente, Exmº. Sr. **SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**, portador do CPF-MF nº 048.507.288-20 e RG nº 33.325.577 SSP/SP, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, o **INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, autarquia estadual, estabelecido na Av. João Batista Parra, nº 465, Enseada do Suá, Vitória-ES, CEP 29.050-925, inscrito no CNPJ-MF sob o nº 28.162.790/0001-20, representado legalmente por seu Diretor Presidente, **VICTOR MURAD FILHO**, brasileiro, casado, analista de sistemas, CPF-MF nº 902.223.007-44, doravante denominado **CONTRATADA**, resolvem firmar este Contrato de Prestação de Serviços, conforme a Lei nº 8.666/1993, que se regerá mediante as Cláusulas e condições que subseguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 - O objeto do presente contrato é a **prestação de serviços de tecnologia da informação**, cujo detalhamento, especificações e condições da prestação dos serviços encontram-se no Anexo I deste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS DOCUMENTOS INTEGRANTES

2.1 - Fazem parte integrante deste Contrato todos os documentos e instruções que compõem o **Processo TC nº 5720/2012**, completando-o para todos os fins de direito, independente de sua transcrição, obrigando-se as partes em todos os seus termos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

3.1 - Fica estabelecida a forma de execução indireta no regime de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 10, inc. II, "b" da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO E DA FORMA DE REAJUSTE

4.1 - O valor anual estimado para a prestação do serviço é de **R\$ 100.547,76 (cem mil quinhentos e quarenta e sete reais e setenta e seis centavos)** conforme detalhado no Anexo II deste contrato;

4.2 - O preço contratado poderá ser reajustado desde que decorrido um ano, a contar da data do início da vigência do presente instrumento;

4.3 - O reajuste do preço contratado, após o prazo estipulado no item 4.2, levará em consideração o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC/IBGE ou outro que venha a substituí-lo;

4.4 - No preço estão inclusos todos os custos e despesas decorrentes de licenças, impostos e taxas de qualquer natureza, salários, encargos sociais e outros que direta ou indiretamente decorram do cumprimento deste contrato, não sendo permitida nenhuma cobrança adicional.

CLÁUSULA QUINTA - DO LOCAL E DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1 - Até o dia 05 (cinco) de cada mês a CONTRATADA emitirá o DUA referente aos serviços prestados no mês anterior encaminhando-o ao CONTRATANTE para pagamento, que deverá ser efetuado até o décimo dia útil após o recebimento do mesmo;

5.2 - Ocorrendo erro na apresentação do DUA, este será devolvido à CONTRATADA para retificação, ficando estabelecido que o pagamento será efetuado após a apresentação de DUA devidamente retificado;

5.3 - O não pagamento no prazo estipulado no item acima, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

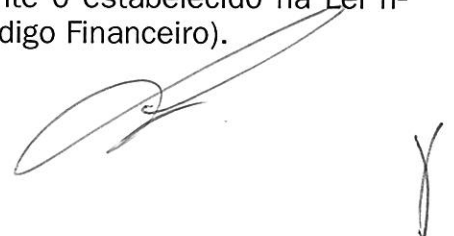
Onde:

VM = Valor da Multa Financeira;

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso;

ND = Número de dias em atraso;

5.4 - A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente o estabelecido na Lei nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71 (Código Financeiro).



CLÁUSULA SEXTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - As despesas decorrentes da execução deste Contrato correrão à conta da Atividade 2.013, Elemento de Despesa 3.3.91.39 do orçamento do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo para o exercício em curso.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PRAZO DE INÍCIO E DA DURAÇÃO DO CONTRATO

7.1 - A data de início da prestação dos serviços começará a contar do dia seguinte a publicação do extrato da contratação no Diário Oficial do Estado, conforme previsto na legislação vigente;

7.2 - O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Administração, por iguais e sucessivos períodos, limitados a 60 meses. (Art. 57, incisos I e II da Lei nº 8.666/93).

CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

8.1 - Nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, ou por não cumprimento dos níveis de serviço pactuados, será aplicado desconto à razão de 0,3% (três décimos por cento), sobre o valor total dos serviços, cujo acordo de nível de serviço não tenha sido cumprido, não podendo exceder, cumulativamente, 10% (dez por cento) do valor do contrato;

8.1.1 - O valor apurado deverá ser descontado da fatura mensal por ocasião do pagamento.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

9.1 - A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei, bem como a aplicação das multas e penalidades previstas neste instrumento;

9.2 - Constituem motivo para rescisão do Contrato:

I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

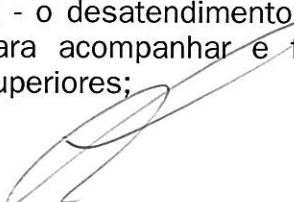
II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

III - a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento nos prazos estipulados;

IV - o atraso injustificado na prestação dos serviços;

V - a paralisação da prestação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação à Administração;

VI - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;



VII - o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67 da Lei nº 8.666/93;

VIII - razões de interesse público de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

IX - a ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;

X - a supressão, por parte da Administração, dos serviços, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93;

9.2.1 - A decisão da autoridade competente, relativa à rescisão do Contrato, deverá ser precedida de justificativa fundada, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

9.3 - A rescisão do Contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nos casos enumerados nos incisos I à VIII do item 9.2;

II - amigável, por acordo entre as partes e reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

III - judicial, nos termos da legislação.

Parágrafo único: A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada do Conselheiro Presidente do TCEES.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

10.1 - Constituem obrigações do CONTRATANTE:

10.1.1 - Efetuar a CONTRATADA o pagamento de preço ajustado na Cláusula Quarta e nos termos ali estabelecidos;

10.1.2 - Designar servidor(es) responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização do objeto deste Contrato;

10.1.3 - Disponibilizar à CONTRATADA todos os elementos básicos e dados e/ou informações que se fizerem necessários à execução dos serviços contratados;

10.1.4 - Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre quaisquer irregularidades identificadas durante a execução dos serviços;

10.1.5 - Acompanhar os serviços prestados efetuando os contatos necessários com a CONTRATADA;

10.1.6 - Efetuar o pagamento no prazo estabelecido neste contrato;

10.1.7 - Manter junto à CONTRATADA, devidamente atualizado, seu cadastro de servidores autorizados a demandar os serviços contratados e do responsável técnico, sendo necessário informar: nome completo, e-mail, endereço e telefone comercial, cargo, setor onde trabalha e número funcional, conforme Anexo III do presente contrato;

10.1.8 - Efetuar abertura de solicitações de atendimentos (SA's) por intermédio, exclusivo, da central de atendimento da CONTRATADA;

10.1.9 - Submeter previamente, à CONTRATADA, suas novas demandas, nas quais deverão ser apresentados os requisitos técnicos mínimos necessários para fins de análise de viabilidade técnica e/ou disponibilidade de recursos para o atendimento;

10.1.10 - Manter regular o licenciamento dos softwares que, porventura, seja de sua competência, em observância à legislação vigente, não podendo a CONTRATADA vir a ser responsabilizada por qualquer penalidade advinda do seu descumprimento;

10.1.11 - Observar e cumprir as regras e responsabilidades técnicas de sua competência, conforme dispõem os anexos que integram o presente instrumento.

10.2 - Constituem obrigações da CONTRATADA:

10.2.1 - Executar os serviços contratados por intermédio de técnicos especializados;

10.2.2 - Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no percentual de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;

10.2.3 - Pagar todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste instrumento, como estabelece no art. 71 da Lei nº 8.666/93;

10.2.4 - Registrar as ocorrências havidas durante a execução deste Contrato, de tudo dando ciência ao CONTRATANTE, respondendo integralmente por sua omissão;

10.2.5 - Assumir inteira responsabilidade civil, administrativa e penal por quaisquer danos e prejuízos, materiais ou pessoais causados pela CONTRATADA, seus empregados, ou prepostos ao CONTRATANTE, ou a terceiros;

10.2.6 - Observar as prescrições relativas às leis trabalhistas, previdenciárias, fiscais, seguros e quaisquer outros não mencionados, isentando o CONTRATANTE de qualquer responsabilidade;



10.2.7 - Disponibilizar ao CONTRATANTE meios para abertura de solicitações de atendimentos, mantendo-os devidamente atualizados;

10.2.8 - Observar e cumprir as regras e responsabilidades técnicas de sua competência, conforme dispõem os anexos que integram o presente instrumento.

10.2.9 - Assinar, cumprir e fazer cumprir o Termo de Confidencialidade e Responsabilidade da Política de Segurança da Informação (PSI) da CONTRATADA, constante do Anexo III, através do qual reconhece sua existência e se compromete a cumprir o disposto nos documentos da PSI nele descritos, e se aplicável, àqueles afetos a execução do objeto do presente contrato.

10.2.9.1 - No que se refere à solicitação, por parte do CONTRATANTE, de disponibilização de cópia de dados e/ou informações pertencentes ao mesmo e custodiados pela CONTRATADA, visando sua proteção e assegurar sua confidencialidade e evitar que esses fiquem vulneráveis a acessos, divulgação, uso e/ou adulteração não autorizados e/ou ilegais, a PSI do Prodest estabelece que cada demanda dessa natureza seja atendida conforme estabelecido no procedimento PS-DIREX – 005 da mesma.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1 - A CONTRATADA prestará os serviços conforme descrito no Anexo II.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

12.1 - A execução deste Contrato será acompanhada por servidor previamente designado pela Administração, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, que deverá atestar a realização dos serviços contratados, para cumprimento das normas estabelecidas nos arts. 62 e 63 da Lei nº 4.320/1964.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

13.1 - Aplica-se à execução deste Termo Contratual, em especial aos casos omissos, a Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS ADITAMENTOS

14.1 - Este contrato poderá ser aditado nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA PUBLICAÇÃO

15.1 - O referido Contrato será publicado, em resumo, no Diário Oficial do Estado, dando-se cumprimento ao disposto no art. 61, parágrafo único da Lei nº 8.666/93, correndo a despesa por conta do CONTRATANTE.



CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1 - Fica eleito o foro de Vitória, comarca da capital do estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em duas vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Vitória-ES, 15 de fevereiro de 2013.


Cons. Sebastião Carlos Ranna de Macedo
Presidente do TCEES
CONTRATANTE


Victor Murad Filho
Diretor Presidente PRODEST
CONTRATADA

Testemunhas:

1. _____ 2. _____

CONTRATO Nº 002/2012

ANEXO I

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

DAS DEFINIÇÕES

ÁREA DO CLIENTE: Parte do datacenter disponibilizada para a CONTRATANTE onde serão colocados equipamentos e softwares da CONTRATANTE e/ou da CONTRATADA à disposição da CONTRATANTE.

DATACENTER: Área que abriga um conjunto de equipamentos e aplicativos de software com infraestrutura adequada para prestação de serviços de processamento e armazenamento de dados, incluindo grupo de geradores, equipamento de segurança para queda de energia (No-Break), ar condicionado, segurança patrimonial, atendimento técnico (help desk) de plantão 24h (vinte e quatro horas), a ser disponibilizado pela CONTRATADA para operacionalização de serviços da CONTRATANTE.

EQUIPAMENTOS DA CONTRATADA: Qualquer bem (computadores, software e outros bens tangíveis e intangíveis) de propriedade da CONTRATADA.

EQUIPAMENTOS DA CONTRATANTE: Qualquer bem de propriedade da CONTRATANTE (computadores, unidades de armazenamento de dados, software e outros bens tangíveis e intangíveis) ou de terceiros, sob a responsabilidade da CONTRATANTE.

USUÁRIO: Pessoa física ou jurídica que de qualquer forma utilize os serviços ou acesse informações da CONTRATANTE armazenadas no datacenter da CONTRATADA.



COLOCATION: serviço de hospedagem composto pela combinação de componentes pré-especificados e de uso exclusivo da CONTRATANTE, onde a administração do hardware e software é de responsabilidade da CONTRATANTE cabendo à CONTRATADA o fornecimento da estrutura de rede elétrica, segurança física e climatização.

SALA “TELECOMUNICAÇÃO”: sala do datacenter para localização de racks com equipamentos de conexão com as operadoras de telecomunicações.

SALA “COLOCATION”: sala do datacenter para localização de racks com equipamentos servidores de menor criticidade e menor rigor com relação às características que o exigido para uso da sala-cofre.

SALA-COFRE: sala hermeticamente fechada do datacenter, com alto grau de proteção e controle, além de requisitos rigorosos para acesso e alocação de equipamentos.

SALA “NOC EXTERNO”: Sala do Centro de Operação de Rede com posições para suporte local das operações da CONTRATANTE.



CONECTIVIDADE: meios (cabramento de rede) e recursos (complementos para o estabelecimento da conexão) para estabelecer conexão local entre redes, ativos de armazenamento de dados (storage) e dispositivos.

UNIDADE DE RACK (U): espaço que possui altura padronizada em 44,45mm com 19" de 42 Us, de largura não superior a 600mm, podendo sofrer variações de acordo com o fabricante no caso específico para unidades de armazenamento.

1 Atendimento Técnico

1.1 – Suporte Técnico de 1º Nível	
DESCRIÇÃO	<p>É o primeiro atendimento a ser prestado e tem como objetivo apoiar os usuários de serviços Prodest provendo informações, registro, atendimento de requisições e solução de incidentes.</p> <p>As solicitações de atendimentos serão tratadas, exclusivamente, pela Central de Atendimento do Prodest (Help Desk), cuja remessa de demandas deve ocorrer por intermédio do e-mail: atendimento@prodest.es.gov.br ou telefone (27) 3636-7200.</p>
SERVIÇOS/ ATIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a) Registrar todos os detalhes relevantes dos incidentes e/ou requisições de serviços categorizando e priorizando o chamado; b) Prover investigação, diagnóstico e execução de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço; c) Escalar os chamados de acordo com os níveis de serviços acordados; d) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados; e) Realizar pesquisa de satisfação com os usuários f) Propiciar um ponto único de contato para usuários e clientes; g) Fornecer informações padronizadas aos usuários; h) Manter os usuários informados sobre a situação e andamento das suas requisições.
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	<p>Até 01 (uma) hora para o início do atendimento, sendo que o tempo a ser despendido para o mesmo será o informado na notificação de abertura da SA.</p>
DISPONIBILIDADE	<p>Os serviços serão executados em regime de 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), sendo que as ocorrências fora do horário comercial (8:30h as 18h) deverão ser registradas, exclusivamente, por intermédio do telefone acima.</p>

O faturamento dos serviços corresponderá ao quantitativo de horas de analista efetivamente utilizadas, multiplicado pelo valor unitário do serviço constante da tabela de preços.



1.2 Atendimento Técnico de 3º Nível

DESCRIÇÃO	O serviço é voltado para o atendimento técnico de demandas relacionadas com as soluções hospedadas no Prodest.
SERVIÇOS/ ATIVIDADES	a) Suporte técnico para a resolução de problemas em serviços hospedados no Prodest; b) Desenvolver, prestar serviços de manutenção evolutiva e/ou adaptativa, implantar e homologar soluções de sistemas de informação e BI; c) Desenvolver websites e portais de Internet;
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Demandas para solução de problemas relacionados aos serviços em produção serão atendidas de acordo com o prazo informado na SA.
DISPONIBILIDADE	Os serviços serão executados em regime de 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana) no horário comercial de 8:30h às 18h.

O faturamento dos serviços técnicos especializados de 3º nível corresponderá ao quantitativo de horas de analista efetivamente utilizadas, multiplicado pelo valor unitário do serviço constante da tabela de preços.

1.3 Consultoria Técnica

DESCRIÇÃO	Atividade profissional de diagnóstico e formulação de soluções acerca de um assunto ou especialidade de competência do Prodest.
SERVIÇOS/ ATIVIDADES	a) Avaliar e elaborar diagnóstico em ambientes de TIC; b) Avaliar e propor soluções em ambientes de TIC; c) Auxiliar na elaboração de termo de referência.
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	Demandas de consultoria serão atendidas de acordo com cronograma estabelecido entre as partes.



DISPONIBILIDADE	Os serviços serão executados em regime de 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana) no horário comercial de 8:30h às 18h.
O valor dos serviços corresponderá ao quantitativo de horas de especialista (analista) efetivamente utilizadas, multiplicado pelo valor unitário correspondente e constante da tabela de preços.	

1.4 - SERVIÇOS DE BACKUP

DESCRIÇÃO	Ambiente de backup envolvendo software e hardware específicos para execução de cópia para a guarda dos dados.
SERVIÇOS/ATIVIDADES	<p>Ambiente Homologação Servidor WEB (Máquina Virtual) – Gerenciado pelo TCEES Diário com retenção de 7 dias Semanal com retenção de 5 semanas Servidor de Banco de dados (Máquina Virtual) – Gerenciado pelo TCEES Diário com retenção de 7(sete) dias; Semanal com retenção de 5(cinco) semanas; Transações: de meia e meia hora no horário comercial com retenção de 7(sete) dias;</p> <p>Ambiente de Produção Servidor WEB (Máquina Virtual) – Gerenciado pelo TCEES Diário com retenção de 7(sete) dias; Semanal com retenção de 4(quatro) semanas; Mensal com retenção de 12(doze) meses; Anual com retenção de 5(cinco) anos. Banco de Dados (SQL SERVER) – Gerenciado pelo PRODEST Diário com retenção de 7(sete) dias; Semanal com retenção de 4(quatro) semanas; Mensal com retenção de 12(doze) meses; Anual com retenção de 5(cinco)anos.</p> <p>OBS1.: Nos casos onde o gerenciamento é de competência do TCEES será de sua responsabilidade a transferência, via FTP, dos dados a serem copiados para uma área disponibilizada pelo Prodest, cabendo a este último a cópia e guarda do conteúdo.</p> <p>OBS2.: No caso onde o gerenciamento é de competência do PRODEST a realização e cópia dos backups será de sua responsabilidade.</p>
No que se refere à disponibilização de cópia do banco de dados e/ou informações pertencentes a entes públicos e custodiados pelo Prodest, visando proteger seus proprietários e assegurar a confidencialidade dos mesmos e evitar que esses fiquem vulneráveis a acessos, divulgação, uso e/ou adulteração não autorizados e/ou	

ilegais, a Política de Segurança da Informação do Prodest, estabelece que a cada demanda far-se-á necessária remessa de ofício a ser emitido pelo dirigente do órgão para seu atendimento.

Os serviços de backup serão faturados de acordo com o valor unitário por GB ocupado, específico para esse fim e definido na tabela de preços.

1.5 – SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS

DESCRIÇÃO	Consiste nas atividades de administração, monitoramento, backup e recovery, visando manter os ambientes de banco de dados disponíveis para as aplicações.
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	<p>Plataforma: Windows Versão: Windows Server 2008 Banco de dados: SQL Server (versionamento a ser consultado no Prodest)</p> <p>Plataforma: Linux Versão: Red Hat 6.0 Banco de dados: Oracle (versionamento a ser consultado no Prodest)</p> <p>Obs.: os bancos de dados (BDs) de homologação e produção são disponibilizados em ambientes compartilhados</p>
SERVIÇOS/ ATIVIDADES	<p>a) Administração e operação do ambiente de banco de dados;</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Acompanhamento de Performance ii. Monitoramento do ambiente iii. Suporte ao planejamento de capacidade iv. Administração do acesso e segurança dos dados <p>b) Manutenção do banco de dados;</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Homologação de novos BDs em produção ii. Manutenção das estruturas de dados iii. Migração de BDs entre servidores iv. Atualização de versão do SGBD v. Suporte a conversão e carga de dados
ACORDO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO	O tempo de atendimento às solicitações, dentro do horário comercial (8:30h às 18h) de segunda a sexta-feira, ocorrerá em até 4 (quatro) horas.

No que se refere à disponibilização de cópia do banco de dados e/ou informações pertencentes a entes públicos e custodiados pelo Prodest, visando proteger seus proprietários e assegurar a confidencialidade dos mesmos e evitar que esses fiquem

vulneráveis a acessos, divulgação, uso e/ou adulteração não autorizados e/ou ilegais, a Política de Segurança da Informação do Prodest, estabelece que a cada demanda far-se-á necessária remessa de ofício a ser emitido pelo dirigente do órgão para seu atendimento.

Os serviços de banco de dados serão faturados:

- 1) de acordo com o espaço ocupado em disco (dados e log) por GB incluindo os ambientes de homologação e produção, cujo valor unitário encontra-se na tabela de preços; e
- 2) o quantitativo de horas de especialistas efetivamente utilizadas, multiplicadas pelo valor unitário da hora, constante da tabela de preços.

1.6 – ACESSO À INTERNET

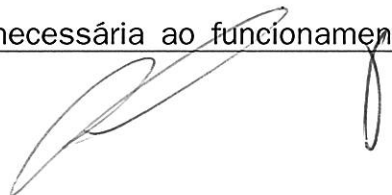
DESCRIÇÃO	O serviço de acesso à internet possui infraestrutura de rede e links dedicados totalmente redundantes, possibilitando assim alta disponibilidade, na utilização de serviços publicados na internet, bem como a sites e sistemas hospedados no ambiente da CONTRATADA.
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	O tempo máximo definido para o retorno do serviço, em caso de parada total durante o horário comercial, é de até 4 (quatro) horas e sua disponibilidade é de 99,9% por mês, estando o mesmo ativo 24 (vinte e quatro) horas por dia.

O serviço de acesso à internet e publicação de sistemas e sites serão faturados de acordo com a velocidade do(s) circuito(s) de dados, cujo valor por Mbps encontra-se na tabela de preços.

1.7 – Serviços de colocation (servidores virtuais – sem gerenciamento)

DESCRIÇÃO	<p>HOSPEDAGEM TIPO COLOCATION Serviço de disponibilização de infraestrutura em ambiente computacional compartilhado para hospedagem de sistemas/serviços no Data Center da Contratada.</p> <p>ELEMENTOS QUE COMPÕEM O SERVIÇO</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Edificação especializada para datacenter; ii. Energia elétrica estabilizada garantida por no-breaks, funcionando de forma redundante; iii. Grupos de geradores elétricos, garantindo a qualidade e a continuidade do fornecimento de energia elétrica, independente de provimento da mesma pela concessionária de energia elétrica local; iv. Sistema de climatização especializado para equipamentos de processamento de dados; v. Sistema de controle de segurança e acesso às instalações (em consonância com a Política de
------------------	---

	<p>Segurança da Informação da CONTRATADA);</p> <p>vi. Circuito Fechado de Televisão (CFTV);</p> <p>vii. Sistema de detecção em todo ambiente de datacenter e combate a incêndio nas salas cofre e colocation;</p> <p>viii. Controles de segurança patrimonial;</p> <p>ix. Infraestrutura de rede e segurança redundante para conectividade dos equipamentos e publicação dos serviços;</p> <p>x. Ambiente de virtualização de alta disponibilidade;</p> <p>xi. Rede de armazenamento (SAN) de alta disponibilidade e velocidade;</p> <p>xii. Licenciamento do sistema operacional das máquinas virtuais.</p> <p>ELEMENTOS QUE NÃO ESTÃO NO ESCOPO DO SERVIÇO</p> <p>i. Cessão ou empréstimo de qualquer equipamento;</p> <p>ii. Cursos e treinamento;</p> <p>iii. Suporte técnico para solução de problemas relacionados aos sistemas de propriedade ou de responsabilidade da CONTRATANTE;</p> <p>iv. Gestão do sistema operacional, serviços ou aplicativos instalados nas máquinas virtuais;</p>
<p>ACORDO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO</p>	<p>Disponibilidade de 99,9% do tempo por mês</p> <p>Os serviços estarão disponíveis à CONTRATANTE durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, podendo, contudo, haver interrupções ou suspensões devido a manutenções emergenciais ou programadas, hipóteses em que a CONTRATADA negociará junto a CONTRATANTE.</p>
<p>RESPONSABILIDADES DAS PARTES</p>	<p>Caberá à CONTRATADA</p> <p>a) Comunicar a CONTRATANTE, de acordo com os procedimentos pactuados, qualquer anormalidade detectada no ambiente do datacenter;</p> <p>b) Atender os chamados dirigidos à Central de Atendimento (Help Desk), dentro dos níveis de serviços ajustados;</p> <p>c) A CONTRATADA não terá a obrigação de fiscalizar ou, de qualquer forma, acompanhar ou controlar quaisquer dados e/ou informações transmitidos ou armazenados pela CONTRATANTE. Por conseguinte, a CONTRATADA não tem qualquer responsabilidade sobre quaisquer veiculações, inclusive, de caráter ilegal, imoral ou antiético, porventura realizadas pela CONTRATANTE;</p> <p>d) Manter a infraestrutura necessária ao funcionamento</p>



do datacenter operacional 24h (vinte e quatro horas) por dia, durante 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias ao ano, exceto nas interrupções para manutenção técnica programada (previamente agendada com a CONTRATANTE com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência) e nos casos fortuitos, de força maior, ou quando ocorrer qualquer manutenção emergencial;

- e) Atender às garantias mínimas de qualidade de serviço, tais como taxas de disponibilidade e funcionalidade previstas neste instrumento;
- f) Prover à CONTRATANTE amplo acesso aos documentos de sua Política de Segurança da Informação que dispõem sobre as regras de acesso às suas instalações físicas;
- g) A CONTRATADA se resguarda o direito de descontinuar qualquer serviço em caso de infração de leis, tentativas abusivas ou de burlar qualquer controle de segurança existente.

Caberá à CONTRATANTE:

- a) Prover a CONTRATADA de todos os dados e/ou informações necessários à consecução do serviço contratado neste instrumento, dentro dos prazos e condições acordados com a CONTRATADA;
- b) Indicar representantes junto à CONTRATADA para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações e solicitar atendimentos;
- c) Manter atualizados junto à CONTRATADA os dados pessoais e funcionais dos representantes legais, responsáveis técnicos e das pessoas que porventura necessitem realizar visitas técnicas nas dependências da CONTRATADA;
- d) Responsabilizar-se pelo licenciamento de uso de softwares relacionados ao provimento dos serviços, excetuando-se os relativos ao sistema operacional;
- e) Utilizar os serviços prestados pela CONTRATADA na forma estabelecida no presente contrato e nos termos da lei, comprometendo-se, ainda, a: (i) não praticar, por si ou terceiros, atos que violem a lei, a moral e os bons costumes, ou que sejam lesivos, afetem ou prejudiquem direitos de terceiros incluindo, mas não limitado a, leis de patentes, direitos autorais e/ou

propriedade intelectual; (ii) não veicular, por si ou terceiros, com ou sem fins lucrativos, conteúdo ilegal, imoral ou antiético;

- f) Não interceptar ou monitorar quaisquer dados e/ou informações a partir das instalações da CONTRATADA que não esteja a si expressamente endereçado;
- g) Responder com exclusividade pelo conteúdo que trafega na rede, inclusive, no tocante à licitude dos mesmos;
- h) Comunicar, através da abertura de um incidente na Central de Atendimento (Help Desk), a ocorrência de qualquer indisponibilidade nos serviços;
- i) Cumprir o disposto nos documentos da Política de Segurança da Informação da CONTRATADA que regulamentam as regras de acesso às suas instalações físicas, além das demais normas e procedimentos aplicáveis.

Responsabilidades das partes:

- a) Responsabilizar-se pelos equipamentos e pessoal necessários à prestação dos serviços objeto do presente contrato, arcando cada qual, exclusivamente no âmbito de suas responsabilidades contratuais, com todas as despesas de instalação e eventual desenvolvimento adicional de seus sistemas, respondendo como empregadoras por todos os encargos e contribuições previdenciárias e trabalhistas do respectivo pessoal;
- b) Comunicar à outra parte, por escrito, sobre quaisquer ações, notificações, interpelações, multas e/ou outras medidas judiciais ou extrajudiciais relativas ao contrato, oriundas do Poder Público ou de particular, que venham afetar direta ou indiretamente as operações da outra parte;
- c) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os impostos, taxas, contribuições e demais tributos relativos às suas operações comerciais, civis, tributárias, trabalhistas, sindicais, previdenciárias e sociais pertinentes à sua parte;
- d) Realizar reuniões periódicas de acompanhamento dos serviços, cuja frequência será alinhada entre as partes.



Em caso de a CONTRATANTE optar pela hospedagem utilizando racks de sua propriedade, o preço do serviço será calculado considerando espaços relativos a racks fechados padrão 19" de 42 Us, de largura não superior a 600mm, compatíveis com as normas TIA/EIA 569B e 310E. Não serão aceitos rack's maiores do que 42U's.

A CONTRATANTE responsabilizar-se-á pelo custo total da área contratada independente de sua ocupação.

Para disponibilização de hospedagem, por meio de virtualização, os valores serão apurados de acordo com a configuração da máquina virtual, sendo consideradas as variáveis: memória, processador e insumos básicos, conforme na tabela de preços.

2 Dos procedimentos para registro de solicitações de atendimentos (SAs)

2.1 As solicitações de atendimentos deverão ser feitas, exclusivamente, através da Central de Atendimento da CONTRATADA (Help Desk) por intermédio do e-mail: atendimento@prodest.es.gov.br e telefone (27) 3636-7200.

2.2 Os serviços de atendimento serão executados em regime de 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), sendo que as ocorrências fora do horário comercial (8:30h as 18h) deverão ser registradas, exclusivamente, por intermédio do telefone acima.

3 Dos prazos para atendimentos de suporte técnico e manutenção

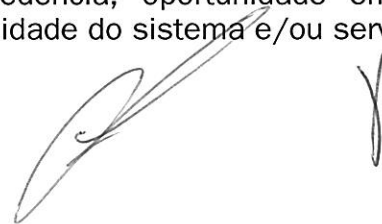
3.1 Tempo de resposta a requisições e incidentes

3.1.1 O tempo de resposta a requisições e incidentes será de até 01 (uma) hora após registro da Solicitação de Atendimento (SA), sendo que o tempo estimado a ser despendido para o atendimento será o informado na notificação da SA, sendo que o tempo para a solução dos incidentes dependerá de sua gravidade e extensão, excetuando-se os tempos de atendimentos específicos para banco de dados, cujos prazos são os contemplados na descrição dos serviços.

3.1.2 Eventuais falhas ou erros na solicitação de serviços à CONTRATADA (tais como informações incompletas ou equivocadas) são de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE e a mesma estará sujeita à renovação do SLA por igual período.

3.2 Das manutenções programadas e emergenciais

a) Sempre que necessário a CONTRATADA realizará manutenções programadas no data center, as quais serão executadas em horário não comercial, durante este período os serviços poderão ficar indisponíveis. A CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE a data prevista para a realização dos serviços com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, oportunidade em que informará também a estimativa de indisponibilidade do sistema e/ou serviço.



b) Em situações excepcionais poderá haver necessidade de se realizar manutenções emergenciais, nestes casos a CONTRATADA comunicará a CONTRATANTE dando-lhe ciência de possíveis indisponibilidades na prestação dos serviços.

3.3 Da apuração do nível de serviço

O período de apuração do nível do serviço será do primeiro ao último dia de cada mês, sendo que na contabilização do SLA não serão computados os tempos de indisponibilidade ocasionados pelos seguintes motivos:

- (i) imperícia, imprudência, condutas negligentes ou dolosas da CONTRATANTE;
- (ii) falhas, problemas de compatibilidade ou vícios em produtos ou serviços contratados pela CONTRATANTE junto a terceiros;
- (iii) falhas ou vícios nos equipamentos da CONTRATANTE e/ou irregularidades na respectiva operação pela CONTRATANTE;
- (iv) falhas em programas e sites físicos de responsabilidade da CONTRATANTE;
- (v) suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento de cláusulas do presente contrato;
- (vi) desapropriação, ordens, proibições ou outros atos emanados pelo Poder Público, seus agentes e/ou quem suas vezes fizer;
- (vii) manutenção programada e negociada entre as partes;
- (viii) incidentes (incluindo os de segurança da informação) nos ativos da CONTRATANTE.

3.4 - Da penalidade por descumprimento ao nível de serviço pactuado

Nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, ou por não cumprimento dos níveis de serviço pactuados, será aplicado desconto à razão de 0,3% (três décimos por cento), sobre o valor total dos serviços, cujo acordo de nível de serviço não tenha sido cumprido, não podendo exceder, cumulativamente, 10% (dez por cento) do valor do contrato.

O valor apurado deverá ser descontado da fatura mensal por ocasião do pagamento.



ANEXO II – Planilha de preços e serviços contratados

1 - Ambiente de Homologação

Servidor WEB (Máquina Virtual) – Gerenciado pelo TCEES			
Descrição	Qtd/Unidade	Valor unitário R\$	Valor mensal estimado R\$
Processador	01 vCPU	119,93	119,93
Memória RAM	02 GB	13,32	26,64
Espaço em disco – RAID 5	50 GB	0,76	38,00
Insumos básicos (licença de Sistema Operacional)	-	14,51	14,51
Segurança de dados			
Diário com retenção de 7 dias	50 GB x 7 dias	0,51	178,50
Semanal com retenção de 5 semanas	50 GB x 5 semanas	0,51	127,50
Subtotal estimado (1.a)			505,08

Servidor de Banco de dados (Máquina Virtual) – Gerenciado pelo TCEES			
Descrição	Qtd/Unidade	Valor unitário R\$	Valor mensal estimado R\$
Processador	01 vCPU	119,93	119,93
Memória RAM	02 GB	13,32	26,64
Espaço em disco (dados e log)	50 GB	0,76	38,00
Insumos básicos (licença de Sistema Operacional)	-	14,51	14,51
Segurança de dados			
Diário com retenção de 7(sete) dias	50 GB x 7 dias	0,51	178,50
Semanal com retenção de 5(cinco) semanas	50 GB x 5 semanas	0,51	127,50
Transações: de meia e meia hora no horário comercial com retenção de 7(sete) dias	Valor contemplado no backup diário	-	-
Subtotal estimado (1.b)			505,08

2 - Ambiente de Produção

Servidor WEB (Máquina Virtual) – Gerenciado pelo TCEES			
Descrição	Qtd/Unidade	Valor unitário R\$	Valor mensal estimado R\$
Processador	01 vCPU	119,93	119,93
Memória RAM	02 GB	13,32	26,64
Espaço em disco	50 GB	0,76	38,00
Insumos básicos (licença de Sistema Operacional)	-	14,51	14,51

Segurança de dados			
Diário com retenção de 7(sete) dias	50 GB x 7 dias	0,51	178,50
Semanal com retenção de 4(quatro) semanas	50 GB x 4 semanas	0,51	102,00
Mensal com retenção de 12(doze) meses	50 GB x 12 meses	0,51	306,00
Anual com retenção de 5(cinco) anos	50 GB x 5 anos	0,51	127,50
Subtotal estimado (2.a)			913,08

Banco de Dados (SQL SERVER) – Gerenciado pelo PRODEST			
Descrição	Qtd/Unidade	Valor unitário R\$	Valor mensal estimado R\$
Espaço para armazenamento de dados e log	50 GB	0,76	38,00
Segurança de dados e log			
Diário com retenção de 7(sete) dias	50 GB x 7 dias	0,51	178,50
Semanal com retenção de 4(quatro) semanas	50 GB x 4 semanas	0,51	102,00
Mensal com retenção de 12(doze) meses	50 GB x 12 meses	0,51	306,00
Anual com retenção de 5(cinco)anos	50 GB x 5 anos	0,51	127,50
Subtotal estimado (2.b)			752,00

Link de Dados exclusivo para acesso à aplicação			
Descrição	Qtd/Unidade	Valor mensal R\$	Valor mensal estimado R\$
Banda reservada para a aplicação	2 Mbps	222,76	445,52
Subtotal estimado (2.c)			445,52

Horas de Analista para criação/manutenção do ambiente			
Descrição	Qtd/unidade	Valor unitário R\$	Valor estimado R\$
Criação do ambiente	32 h	84,81	2.713,92
Gestão do banco de dados e suporte a sistema operacional (Horas Mensais)	30 h	84,81	2.544,30
Subtotal estimado (2.d)			5.258,22
Valor mensal estimado (1.a + 1.b + 2.a + 2.b + 2.c + 2.d)			8.378,98

Valor anual ESTIMADO	100.547,76
-----------------------------	-------------------

Anexo II

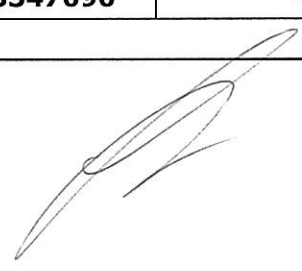
TABELA DE PREÇOS – 2012		
1	SERVIÇOS TÉCNICOS / PREÇO UNITÁRIO	
1.1	Serviços Técnicos na Grande Vitória	Valor R\$
1.1.1	Hora de Consultoria/Análise (desenvolvimento e suporte)	84,81
2	INTERNET / PREÇO UNITÁRIO	
2.1	Diversos	Valor R\$
2.1.1	Hospedagem de SITE até 200 MB	39,25
2.1.2	Hospedagem de SITE para cada acréscimo de 10MB	1,10
2.1.3	Taxa de acesso a 1 Mbp/s sem IP Válido - INTERNET	222,76
2.2	Correio Eletrônico – valor por conta	Valor R\$
2.2.1	Conta de correio eletrônico	4,99
3	OUTROS ITENS FATURÁVEIS / PREÇO UNITÁRIO	
3.1	Diversos	Valor R\$
3.1.1	Serviços de Backup por GB	0,51
4	OUTROS ITENS FATURÁVEIS/ PREFEITURAS / PREÇO UNITÁRIO	
4.1	Diversos	Valor R\$
4.1.1	Treinamento do usuário/cliente na utilização da ferramenta ADMIN	380,56
5	DATACENTER / PREÇO UNITÁRIO	
5.1	Serviços de Colocation	Valor R\$
5.1.1	Equipamentos físicos – Valor por “U”	
5.1.1.1	Localização: sala telecom	101,64
5.1.1.2	Localização: sala co-location	117,48
5.1.1.3	Localização: sala cofre	143,60
5.1.2	Máquina virtual – composição (Insumos Básicos + Memória + Processador)	
5.1.2.1	a) Insumos Básicos (licença do sistema operacional)	14,51
	b) Memória / 01 GB	13,32
	c) Processador / 01 vCPU ± 2,3 GHz	119,93
5.2	Área em disco – Valor unitário por GB*	Valor R\$
5.2.1	Área em Disco SATA EM RAID 3	0,42
5.2.2	Área em Disco FIBER CHANEL EM RAID 5	0,76
5.2.3	Área em Disco FIBER CHANEL EM RAID 10	1,70
5.3	Noc Externo – Valor por posição ocupada	Valor R\$
5.3.1	Posição no Noc Externo	1.020,50

TABELA REAJUSTADA PELA VARIAÇÃO DO INPC - PERÍODO 2011 – atualizada em 26/11/2012

ANEXO III

Termo de designação

TCEES TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO		Termo de Designação de Responsável Técnico e servidores autorizados para abertura de chamados técnicos			
DADOS DO CLIENTE					
Órgão: Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo					
Nº do Contrato: 003/2013					
DADOS DO RESPONSÁVEL TÉCNICO					
Nome completo: Vitor Zamprogno Amancio Pereira					
Cargo		Número funcional		Setor de trabalho	
Coordenador 10ª CT - Desenvolvimento		Não se aplica		10ª Controladoria Técnica	
E-mail		Celular	Telefone	Ramal	
apereira@tce.es.gov.br		27 81512381	27 33347743	--	
HABILITADOS PARA ABERTURA DE CHAMADOS TÉCNICOS					
Nome completo: Rafael Zanotelli Fernandes					
Cargo		Número funcional		Setor de trabalho	
Consultor de Finanças Públicas		Não se aplica		10ª Controladoria Técnica	
E-mail		Celular	Telefone	Ramal	
rafael.zanotelli@tce.es.gov.br		27 92745657	27 33347729	---	
Nome completo: Klayson Sensana Bonatto					
Cargo		Número funcional		Setor de trabalho	
Auditor de controle Externo		Não se aplica		10ª Controladoria Técnica	
E-mail		Celular	Telefone	Ramal	
klayson.bonatto@tce.es.gov.br		---	27 33347690	---	
Nome Completo: José Maria Ceollin Esclaurozero					
Cargo		Número funcional		Setor de trabalho	
Coordenador 10ª CT - Infraestrutura		Não se aplica		10ª Controladoria Técnica	
E-mail		Celular	Telefone	Ramal	
josemaria@tce.es.gov.br		---	27 33347690	---	



Y



Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo

Corpo Deliberativo:

Conselheiro **Sebastião Carlos Ranna de Macedo**
Presidente

Conselheiro **Sérgio Aboudib Ferreira Pinto**
Vice Presidente

Conselheiro **Domingos Augusto Taufner**
Corregedor Geral

Conselheiro **Marcos Miranda Madureira**
Conselheiro **José Antonio Almeida Pimentel**
Conselheiro **Rodrigo Flávio Freire Farias Chamoun**

Corpo Especial:

Auditora **Márcia Jaccoud Freitas**
Auditor **João Luiz Cotta Lovatti**
Auditor **Marco Antônio da Silva**

Ministério Público Especial de Contas:

Procurador **Luís Henrique Anastácio da Silva**
Procurador Geral
Procurador **Luciano Vieira**
Procurador **Heron Carlos Gomes de Oliveira**

Rua José Alexandre Buaziz, nº 157, Enseada do Suá, Vitória-ES CEP 29050-913 - www.tce.es.gov.br

ATOS DA PRESIDÊNCIA

Resumo do Contrato Nº 002/2013

Processo TC-5720/2012

Contratante: Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.
Contratada: Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo - PRODEST.
Objeto: Prestação de serviços de tecnologia da informação objetivando a hospedagem do Sistema Informatizado de Diário Oficial Eletrônico do TCEES - DOE-TCEES, cujo detalhamento, especificações e condições encontram-se no Anexo I, parte integrante deste instrumento. Valor Global Estimativo: R\$ 100.547,76 (**cem mil, quinhentos e quarenta e sete reais e setenta e seis centavos**).
Prazo: 12 (doze) meses a contar do dia seguinte da publicação no Diário Oficial do Estado.
Dotação Orçamentária: Atividade: 2.013
Elemento: 3.3.91.39
Vitória, 15 de fevereiro de 2013. **Conselheiro SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO**
Presidente

Protocolo 12361

PORTARIA P Nº 115

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso da atribuição que lhe confere o art. 13, inciso IV da Lei Complementar nº 621/2012,

RESOLVE:

Designar o servidor **FABIANO VALLE BARROS**, matrícula nº 200.099, ocupante do cargo efetivo de Assistente Técnico, para exercer o cargo em comissão de Chefe de Gabinete de Conselheiro, substituindo a servidora **MOEMA MARIA MONTEIRO DE GALIZA**, matrícula nº 203.424, afastada do cargo por motivo de férias, no período de 14/02/2013 a 15/03/2013.

Vitória, 15 de fevereiro de 2013

Conselheiro SEBASTIÃO CARLOS RANNA DE MACEDO
Presidente

Protocolo 12267



Explore outros mundos!
Biblioteca Pública do Espírito Santo - Telefone: 3137.9351



Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo



Gilmar Alves Batista
Defensor Público Geral

Gustavo Costa Lopes
Corregedor Geral

Rodrigo Borgo Feitosa
Coordenador de Direito Civil

Vinicius Chaves de Araújo
Subdefensor Público Geral

Saulo Alvim Couto
Chefe de Gabinete

Bruno Pereira Nascimento
Coordenador de Direitos Humanos

Humberto Carlos Nunes
Coordenador de Direito Penal

Membros do Conselho Superior da Defensoria Pública do Espírito Santo:

Gilmar Alves Batista (Presidente do Conselho)
Vinicius Chaves de Araújo
Gustavo Costa Lopes
Aurélio Henrique Proseghini Alvarenga
Bruno Danorato Cruz
Bruno Pereira Nascimento
Carlos Gustavo Cugini

Fábio Ribeiro Bittencourt
Geana Cruz de Assis Silva
Humberto Carlos Nunes
Livia Souza Bittencourt
Rodrigo Borgo Feitosa
Saulo Alvim Couto
Severino Ramos da Silva

Rua Pedro Palácios, 60, 2º andar, Edifício João XXIII, Cidade Alta, Vitória/ES - CEP 29015-160 - www.dp.es.gov.br

PORTARIA DPES Nº 23, de 18 de fevereiro de 2013

REGULAMENTA A CENTRAL DE RELACIONAMENTOS COM O CIDADÃO DISQUE DEFENSORIA - 129 - E DEFINE SUAS ATRIBUIÇÕES.

O DEFENSOR PÚBLICO GERAL DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública é a instituição essencial à função jurisdicional do Estado, conforme postulado constitucional, incumbindo-lhe papel instrumentalizador no que diz respeito ao direito fundamental de acesso à Justiça;

CONSIDERANDO a imperiosa necessidade de adaptar a estrutura orgânica da Defensoria Pública de modo à instrumentalizá-la para uma mais eficaz concretização de sua missão constitucional;

CONSIDERANDO que a informação é elemento essencial do acesso à Justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação da Central de Relacionamento com o Cidadão, que constitui importante instrumento de aperfeiçoamento institucional;

CONSIDERANDO que a Central de Relacionamento com o Cidadão - Disque Defensoria - 129 - é órgão de atendimento receptivo telefônico da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo, implantado ao fim de oferecer um pré-atendimento aos assistidos e encaminhá-los diretamente ao órgão competente, triando as causas que não fazem parte de nossas atribuições funcionais.

RESOLVE:

Art.1º - Fica instituída a **CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO CIDADÃO - DISQUE DEFENSORIA - 129**, órgão de atuação, que terá as seguintes atribuições:

I - fornecer atendimento receptivo, por intermédio de central telefônica número 129, para assistidos de todo o Estado do Espírito Santo para análise e direcionamento do caso concreto ao órgão de atuação competente, informando endereço, dia e horários de atendimento; assim como o nome do Defensor Público designado para o órgão;

II - prestar informações sobre endereço e telefones de entidades afins à Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo, como forma de efetivar o direito à informação pública;

III - prestar informações sobre lista mínima de documentos necessários para instruir petições iniciais;