

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

**PROPOSTA COMERCIAL**

- N.º PREFEITURA DE ERNESTINA-WEB-20240822-02 -

**MUNICIPIO DE ERNESTINA**, com sede na R Pc Julio Dos Santos, n.º 2021, Bairro Centro, CEP 99.140-000, na cidade de Ernestina do estado do Paraná, inscrita no CNPJ sob o n.º 92.406.180/0001-24, neste ato, representado(a) pelo(a) diretor(a) executivo(a) \_\_\_\_\_.

**ESWEB INTERNET LTDA**, com sede na Av. Cerro Azul, n.º 1948, 1º. Andar, Sala 13, Jardim Novo Horizonte, CEP 87010-055, na cidade de Maringá-PR, inscrita no CNPJ sob o n.º 10.750.951/0001-31, neste ato, representado pelo seu diretor executivo Edicarlo Soti.

**1. CUSTO**

Função:	Caraterística:	Valor:
<b>E-mail Corporativo Zimbra</b> Plano Enterprise	Painel Administrativo ESWEB Limite de Domínios: Ilimitado *Limite de Contas: Ilimitado Limite de Lista de Distribuição por domínio: 1 Limite de Redirecionamentos por conta: 10 Limite diário de envios de e-mails por contas: 200 (Flexível) Compartilhamento de E-mails/Contatos/Agendas: Sim Agendamento de envio de e-mails: Sim Porta Arquivos: Sim Chat: Sim	R\$ 210,80
<b>Backup</b>	Integrado com Backup: Sim Espaço: Todas as contas Tempo de Retenção: 30 dias **Limite de Restauração Mensal de Contas: 2	
<b>Suporte</b>	Suporte para TI: SLA Professional Suporte para usuários: SLA Standard	
<b>Valor de Ativação:</b>		R\$ 0,00
<b>Valor de Migração:</b>		R\$ 0,00
<b>Valor Mensal:</b>		R\$ 210,80

\* Não há limites de contas, porém, a cobrança é realizada por conta.

\*\* Acima deste número mensal, será cobrado por conta.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

A tabela abaixo demonstra os valores cobrados por contas de e-mails

Tamanho:	Qtde:	Valor R\$:
1 GB	20	5,90
2 GB	9	6,90
4 GB	1	8,90
8 GB	2	10,90
16 GB	0	18,90
32 GB	0	34,90
*33 GB	0	60,00
64 GB	0	64,90
128 GB	0	124,90

**Observação:**

\* Conta de monitoramento, é uma conta especial onde todos os e-mails enviados e recebidos são armazenados em uma conta para auditoria.

**Importante:**

\* O custo das contas de e-mails é cobrado com base ao número de contas e seus respectivos tamanhos.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

## 2. CUSTO LICENCIAMENTO DE SOFTWARE

---

Nenhum

## 3. CUSTO SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

---

Função:	Caraterística:	Valor:
SLA Standard	Gerenciamento, Manutenção e Monitoramento	R\$ 0,00
	SLA Standard - 8h x 5 dias	
Valor Mensal:		R\$ 0,00

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

#### 4. RESUMO CUSTO AWS E ESWEB

Função:	Ativação:	Migração:	Valor Mensal:
E-mail Corporativo Zimbra – Plano Enterprise	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 210,80
<b>Total:</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ ,000</b>	<b>R\$ 210,80</b>

Função:	Valor Mensal:
SLA Standard	R\$ 0,00
<b>Total:</b>	<b>R\$ 0,00</b>

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

## 5. SLA E SUPORTE/MANUTENÇÃO

---

Abaixo contém o descritivo das atividades dos serviços:

- Gerenciar a segurança do ambiente através de soluções de firewall de redes e firewall web para todos os serviços prestados;
- Ativação e atualização de certificados digitais SSL para serviços Web e E-mails;
- Gerenciar os logs de sistemas para garantir que tenha registro das operações;
- Gerenciar e garantir a distribuição de carga das aplicações web e serviço de e-mail corporativo;
- Realizar manutenções preventivas de todos os servidores envolvidos para cada serviço, como: atualizações, análise de logs em busca de falhas;
- Monitoramento da saúde dos serviços e servidores para garantir disponibilidade;
- Preparar novos domínios no ambiente quando necessário;
- Para serviços de e-mails, acompanhar se há problemas no envio e recebimento de e-mails;
- Servidor de Arquivos, aplicar as políticas de segurança da estrutura do servidor, como as permissões dos usuários com base no fluxograma definido pelo cliente;
- Para serviços específicos como Servidor de Arquivos, revisão da VPN e troca de chave a cada 6 meses;
- Para serviços de e-mail marketing, garantir qualidade na entrega dos e-mails e acompanhamento do serviço cair em lista negra;
- Gerenciar backups, arquivos gerais, banco de dados e qualquer outra informação integrada com qualquer um dos serviços prestados;

### IMPORTANTE:

- Para customizações de aplicações web, banco de dados, ou qualquer outra necessidade que exija um especialista, deverá ser tratado de forma separada da proposta.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

5.1. Suporte SLA ESWEB – Acordo de Nível de Serviço

O SLA de suporte define a forma de atendimento dos chamados abertos com a ESWEB, como, tempo de atendimento, respostas e soluções dos problemas ou incidentes.

SLA de Suporte:	Atendimento:	Tempo de Resposta:
Standard	8x5	até 8 horas de segunda à sexta-feira das 08h às 18h para início da abertura e análise do chamado
Professional	12x5	até 3 hora de segunda à sexta-feira das 08h às 20h para início da abertura e análise do chamado
Enterprise	24x7	até 1 hora todos os dias da semana para início da abertura e análise do chamado

Severidade	Nível de Serviço	Tempo de Resposta	Tempo de Solução Complexidade Baixa	Tempo de Solução Complexidade Alta
Crítico	Standard	08 horas úteis	12 horas	A definir
	Professional	04 horas úteis	08 horas	A definir
	Enterprise	01 hora corrida	04 horas	A definir
Alto	Standard	10 horas úteis	14 horas	A definir
	Professional	06 horas úteis	10 horas	A definir
	Enterprise	02 horas corridas	06 horas	A definir
Médio	Standard	12 horas úteis	16 horas	A definir
	Professional	08 horas úteis	12 horas	A definir
	Enterprise	04 horas corridas	08 horas	A definir
Baixo	Standard	16 horas úteis	20 horas	A definir
	Professional	12 horas úteis	16 horas	A definir
	Enterprise	08 horas corridas	12 horas	A definir

**Definições de Severidade:**

- a) Crítica - Interrompe o processo produtivo ou comercial da organização;
- b) Alta - Interrompe parcialmente o processo produtivo ou comercial da organização;
- c) Media - Interrompe alguns passos do processo produtivo, administrativo ou comercial da organização, porém, com a possibilidade de operação em contingência;
- d) Baixa - Interrompe ou prejudica a operação de postos de trabalho individuais, dúvidas técnicas.

**Definições de Complexidade:**

- a) Complexidade Baixa - Sem a necessidade de conhecimentos técnicos, relativas a autorizações, senhas, funcionalidades de telas e conceitos básicos da ferramenta, atendimentos providos por profissionais de suporte de nível Junior;
- b) Complexidade Alta - Soluções que envolvem questões técnicas de nível complexo, provido por profissionais de suporte de nível Sênior Especialista ou pelo fabricante da ferramenta.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

## 6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

---

- Certificados digitais SSL terão custos separados e podem ser adquiridos e gerenciados pela ESWEB;
- A ESWEB não se responsabiliza por problemas de comunicação que sejam ocasionados por operadoras de telecomunicação;
- Todo o ambiente será monitorado através de ferramentas avançadas.
- A ESWEB estará mensalmente analisando seus serviços para garantir que estejam em conformidade com o contrato;
- A ESWEB não se responsabiliza se o domínio estiver sob gerenciamento por terceiros, entenda que, este os serviços prestados pela ESWEB podem ser afetados caso o serviço de hospedagem de domínio, DNS, seja comprometido.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

## 7. CONDIÇÕES COMERCIAIS

---

### 7.1. Infraestrutura

AWS Amazon Web Service

### 7.2. Responsabilidade

#### 7.2.1. Serviço Gerenciado pela ESWEB

A ESWEB se responsabiliza em manter sigilo das informações hospedadas em sua infraestrutura, gerenciamento, suporte, manutenção, implementações de segurança com firewall e WAF (Web Application Firewall), qualidade de funcionamento dos serviços contratados e pela realização de backup dos serviços que o CLIENTE aceitou sua contratação.

Para solução de E-mail Corporativo, está integrado a solução de backup das contas que é mantido pelo tempo definido na descrição de backup da primeira página deste documento. Para um tempo maior, o CLIENTE precisa solicitar um novo ajuste contratual.

#### 7.2.2. Serviço Gerenciado pelo CLIENTE

O CLIENTE deve aplicar boas práticas de segurança em sua infraestrutura e/ou no desenvolvimento de suas aplicações web quando forem hospedadas com a ESWEB. A segurança na infraestrutura é importante principalmente quando se utiliza serviços como: E-mail Corporativo com uso de aplicativos de gerenciamento de e-mails (Microsoft Outlook, Mozilla Thunderbird, etc.), Terminal Remoto, Conexão com Banco de Dados, Backup de Dados e deve se readequar com as sugestões de proteções definidas pela ESWEB, como: antivírus comerciais e proteções avançadas de firewalls, VPN (Virtual Private Network) e outras técnicas que garantir o total sigilo das informações hospedadas com a ESWEB.

### 7.3. Confidencialidade

Todos os dados fornecidos para ESWEB serão mantidos em total sigilo, salvo em caso de ordem judicial.

### 7.4. Suporte e Manutenção

Toda a estrutura da ESWEB é monitorada para resolução de qualquer irregularidade e o tempo está definido na SLA. A manutenção é aplicada em horários ociosos causando o menor impacto na conectividade.

Todas as solicitações de suporte deverão ser enviadas para o e-mail suporte@esweb.com.br e/ou pelo telefone (44) 3029-4016 (horário comercial) em outros horários (44) 9 9965-1679. Para novas solicitações de configuração, será cobrada a hora técnica.

### 7.5. Nível de Serviço (SLA)

Todos os produtos que compõem os projetos de hosting da ESWEB, bem como os elementos da infraestrutura, têm nível de serviço mínimo Profissional como definido no item **"SUPORTE SLA ESWEB"**.

### 7.6. Faturamento e Pagamento



Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

As cobranças mensais recorrentes iniciarão a partir da data do aceite da proposta, com vencimento no dia 10 (dez) de cada mês.

A cobrança do primeiro pagamento será proporcional entre a data de entrega dos serviços até o último dia do mês corrente junto com a ativação e/ou migração.

Pagamento após o vencimento será cobrado 2% (dois) de multa e mais 1% (um) de juros ao mês.

Todos os custos relacionados serão em Reais (R\$) e estarão incluídos os devidos impostos conforme a legislação vigente.

Eventuais valores adicionais de serviços como servidores, espaço em disco, tráfego de dados, criação de snapshot, entre outros, serão contabilizados na próxima fatura.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

## 8. REAJUSTE DE PREÇOS

---

### 8.1. Serviços

Todos os serviços contratados serão reajustados 12 (doze) meses após o aceite da proposta ou com a periodicidade mínima definida por lei, de acordo com a variação do IGP-M ou outro índice definido pelo Governo.

## 9. PRAZO

---

O prazo de duração do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir do aceite da proposta, podendo ser renovado por iguais períodos, caso não haja manifestação de qualquer das partes por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

## 10. RESCISÃO

---

### 10.1. Custos

Não há multa rescisória, porém, deve ser solicitado o cancelamento com 90 dias de antecedência.

## 11. SUSPENSÃO

---

Os serviços contratados poderão ser suspensos caso o CONTRATANTE atrase o pagamento por mais de 30 (trinta) dias.

## 12. VALIDADE DA PROPOSTA

---

Esta proposta é válida até dia 15/11/2024.

## 13. FORO

---

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do CONTRATO, as partes elegem o foro da comarca de Maringá.

Documento: (x) Confidencial ( ) Restrito ( ) Interno ( ) Público

#### 14. APROVAÇÃO DO CLIENTE (MUNICÍPIO DE ERNESTINA)

---

E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma para os efeitos legais, em presença de duas testemunhas a seguir nominadas.

Maringá, 25 de outubro de 2024.

---

**ESWEB INTERNET LTDA - EPP**

Responsável: Edicarlo Soti  
CPF: 022.540.539-30

---

**MUNICÍPIO DE ERNESTINA**

Responsável:  
CPF:

#### TESTEMUNHAS:

---

Nome:  
CPF:

---

Nome:  
CPF:

---

Nome:  
CPF:

---

Nome:  
CPF: