



**TERMO DE COOPERAÇÃO PARA A
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 002/2026
CELEBRADO ENTRE A AGÊNCIA ESTADUAL
DE RECURSOS HÍDRICOS (AGERH) E O
INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO – PRODEST.**

PARTÍCIPES:

PRODEST INSTITUTO DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, adiante denominado PRODEST, inscrito no CNPJ sob o nº 28.162.790/0001-20, com sede na Av. João Batista Parra, nº 465, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29.050-925, representada legalmente pelo seu pelo seu Diretor Presidente Marcelo Azeredo Cornélio, nomeado pelo Decreto nº 2684-S, de 21/12/2021, e pela Diretora Setorial Administrativa, Sandra Regina Pimenta, nomeada pelo Decreto nº 859-S, de 04/04/2023.

CLIENTE AGÊNCIA ESTADUAL DE RECURSOS HÍDRICOS (AGERH), adiante denominado CLIENTE, inscrito no CNPJ / MF sob o nº 19.481.436/0001-78, com sede na Avenida Jerônimo Monteiro, 1000 - Loja 1 - Ed. Trade Center, Centro CEP: 29.010-935 - Vitória, neste ato representado(a) pelo(a) Sr.(a) Fabio Ahnert.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto estabelecer as responsabilidades que deverão ser observadas em relação aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) providos pela autarquia, bem como estabelecer critérios e padrões dos serviços, disponíveis no Catálogo de Serviços do PRODEST.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços de TIC prestados pelo PRODEST, bem como suas definições, escopos, prazos de atendimento e requisitos são os descritos detalhadamente em seu Catálogo de Serviços (prodest.es.gov.br/catalogo-de-servicos).

2.2. Os serviços e quantitativos consumidos por esta entidade encontram-se discriminados no ANEXO ÚNICO deste instrumento, cujas atualizações podem ser consultadas através do painel Clientes PRODEST (<https://portalbi.es.gov.br>).

2.3. As demandas de serviços deverão ser formalizadas, exclusivamente, pela ferramenta de Service Desk do PRODEST (atendimento.prodest.es.gov.br), dúvidas e informações pelo telefone: (27)3636-7200, e abertura de chamados de incidentes em horário não comercial pelo telefone: (27)3636-7201.

2.4. Os serviços somente poderão ser demandados por pessoas autorizadas pelo CLIENTE.



- 2.5. Após o registro da Solicitação de Atendimento (SA) o tempo estimado para o atendimento às requisições será informado na notificação da SA. Nos casos de incidentes o tempo para a solução dependerá de sua gravidade e extensão, cuja previsão de restabelecimento será informada tão logo se tenha essa estimativa.
- 2.6. Eventuais falhas ou erros na solicitação de serviços ao PRODEST (tais como informações incompletas ou equivocadas) são de responsabilidade, exclusiva, do CLIENTE, ficando, a solicitação sujeita à renovação do tempo de atendimento após apreciação da área responsável.
- 2.7. Manutenções programadas serão comunicadas antecipadamente, quando será informada a data prevista para sua realização e o tempo estimado para a indisponibilidade do sistema e/ou serviço.
- 2.8. As ferramentas para gestão e monitoramento dos ambientes e serviços hospedados no Data Center estão disponíveis no Portal de Serviços do PRODEST (prodest.es.gov.br/portal-de-servicos).

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

3.1. COMPETE AO PRODEST:

- 3.1.1. Executar os serviços por intermédio de técnicos especializados;
- 3.1.2. Fornecer serviços de TIC de acordo com os requisitos especificados em seu Catálogo de Serviços;
- 3.1.3. Informar os meios para abertura de SA, mantendo-os devidamente atualizados;
- 3.1.4. Registrar somente as demandas de serviços provenientes dos representantes indicados formalmente pelo CLIENTE;
- 3.1.5. Manter a infraestrutura tecnológica atualizada e em pleno funcionamento;
- 3.1.6. Cumprir os prazos estabelecidos para a resolução de incidentes e manutenções programadas;
- 3.1.7. Garantir a segurança e confidencialidade das informações do CLIENTE;
- 3.1.8. Promover a análise crítica e de viabilidade técnica das demandas cientificando o CLIENTE quanto à disponibilidade do recurso.

3.2. COMPETE AO CLIENTE:

- 3.2.1. Disponibilizar todos os dados e/ou informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços;
- 3.2.2. Manter, devidamente atualizado junto ao setor de atendimento do PRODEST, seu cadastro de servidores autorizados a demandar serviços, informando: nome completo, número funcional, cargo, setor onde trabalha, e-mail institucional e telefone comercial;
- 3.2.3. Efetuar abertura de Solicitações de Atendimentos (SA) por intermédio, exclusivo, da central de atendimento;



- 3.2.4. Acompanhar os serviços prestados efetuando os contatos necessários;
- 3.2.5. Submeter previamente ao PRODEST 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;
- 3.2.6. Manter regular o licenciamento dos softwares que, porventura, seja de sua competência, em observância à legislação vigente, não podendo o PRODEST vir a ser responsabilizado por qualquer penalidade advinda do seu descumprimento;
- 3.2.7. Observar e cumprir as regras e responsabilidades de sua competência;
- 3.2.8. Conhecer, cumprir e fazer cumprir a Política de Segurança da Informação do PRODEST (disponível para consulta no site “seguranca.prodest.es.gov.br”), especialmente no tocante aos termos aplicáveis aos serviços utilizados, sob pena de adoção das punições cabíveis;
- 3.2.9. Observar e cumprir o Decreto Estadual nº 4505-R de 20/09/2019 (Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETI), bem como suas alterações posteriores, no que couber;
- 3.2.10. Observar para que a utilização dos serviços não coloque em risco a integridade ou disponibilidade dos recursos ou ambientes tecnológicos do PRODEST ou do Governo do Estado do ES, cause incidente de segurança, ou permita práticas ilegais que firam a legislação em vigor, podendo o PRODEST suspender temporariamente os serviços utilizados, mediante notificação, até que o CLIENTE elimine a causa que motivou a suspensão.
- 3.2.11. Registrar, através do link <https://prodest.es.gov.br/seguranca>, quaisquer incidentes de segurança da informação ocorridos ou prováveis de ocorrer relacionados aos serviços utilizados no PRODEST.
- 3.2.12. Notificar o PRODEST, por escrito, sobre quaisquer irregularidades identificadas durante a execução dos serviços.

CLÁUSULA QUARTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 4.1. **Proteção de dados, coleta e tratamento.** Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
 - 4.1.1. Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, o PRODEST deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.
 - 4.1.2. Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a PRODEST deverá:



- 4.1.2.1. Notificar imediatamente o CLIENTE;
 - 4.1.2.2. Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e
 - 4.1.2.3. Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.
- 4.2. **Necessidade.** As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.
- 4.2.1 As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Termo e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.
- 4.2.2 O PRODEST deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CLIENTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.
- 4.3. **Proteção de dados e incidentes de segurança.** Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, o PRODEST deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 4.3.1. O PRODEST deverá notificar o CLIENTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o CLIENTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.
- 4.3.2. As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.
- 4.4. **Transferência internacional.** É vedada a transferência de dados pessoais pelo PRODEST para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CLIENTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo ao PRODEST a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.
- 4.5. **Responsabilidade.** O PRODEST responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados o CLIENTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, do Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CLIENTE em seu acompanhamento.
- 4.5.1. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pelo CLIENTE, não exime o PRODEST das obrigações decorrentes deste Termo, permanecendo integralmente responsável perante o CLIENTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.
- 4.5.2. O PRODEST deve colocar à disposição do CLIENTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pelo CLIENTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.



- 4.5.3. O PRODEST deve auxiliar o CLIENTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Termo.
- 4.5.4. Se o CLIENTE constatar que dados pessoais foram utilizados pelo PRODEST para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Termo, o PRODEST será notificado para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Termo e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.
- 4.6. **Eliminação.** Extinto o Termo, independentemente do motivo, o PRODEST deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais ao CLIENTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando o CLIENTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

CLÁUSULA QUINTA – DOS RECURSOS FINANCEIROS OU DO ÔNUS

- 5.1. Os serviços decorrentes do presente termo serão prestados pelo PRODEST, não cabendo aos CLIENTES quaisquer remunerações ou repasses financeiros.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO DE PRAZO

- 6.1 O presente instrumento vigorará a partir do primeiro dia seguinte ao da publicação de seu extrato na imprensa oficial e terá vigência por 60 (sessenta) meses.
- 6.2 Sempre que necessário, mediante proposta devidamente justificada, e após o cumprimento das demais exigências legais e regulamentares, serão admitidas prorrogações do prazo de vigência do presente instrumento, que deverá ser formalizada por Termo Aditivo, a ser celebrado antes do término de sua vigência, sendo, nessa hipótese, dispensada a prévia análise jurídica da Procuradoria Geral do Estado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS ALTERAÇÕES

- 7.1 O presente instrumento poderá ser acrescido ou alterado por mútuo entendimento entre os partícipes, durante a sua vigência, mediante assinatura de Termo Aditivo, devendo a solicitação ser encaminhada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à data de término de sua vigência, obedecidas às disposições legais aplicáveis, visando aperfeiçoar a execução dos trabalhos.
- 7.2 Não é permitida a celebração de aditamento deste Termo de Cooperação Técnica com alteração da natureza do objeto ou das metas.
- 7.3 As alterações ao presente instrumento, com exceção das que tenham por finalidade meramente prorrogar o prazo de vigência do ajuste, deverão ser previamente submetidas à Procuradoria Geral do Estado, órgão ao qual deverão os autos ser encaminhados em prazo hábil para análise e parecer.

CLÁUSULA OITAVA – DAS AÇÕES DE PUBLICIDADE

- 8.1 Eventual publicidade de quaisquer atos executados em função deste Termo de Cooperação Técnica ou que com ele tenham relação, deverá ter caráter meramente informativo, nela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos em geral.



CLÁUSULA NONA – DA EXTINÇÃO

- 9.1 O presente instrumento extinguir-se-á pela conclusão de seu objeto ou pelo decurso de seu prazo de vigência, podendo ainda ser extinto por mútuo consenso.
- 9.2 Qualquer dos partícipes poderá denunciar o presente Termo de Cooperação Técnica, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo imputadas aos partícipes as responsabilidades pelas obrigações decorrentes do prazo em que tenha vigido o ajuste e sendo-lhes creditados, igualmente, os benefícios adquiridos no mesmo período.
- 9.3 Constituem motivo para denúncia do presente instrumento, independentemente do instrumento de sua formalização, o inadimplemento de quaisquer das cláusulas pactuadas.
- 9.4 O presente Termo de Cooperação Técnica será também extinto pela superveniência de norma legal que o torne formal ou materialmente inexecutável.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- 10.1 Serão designados dois servidores responsáveis pela gestão e fiscalização das obrigações pactuadas neste instrumento, sendo um representante do PRODEST e outro do CLIENTE.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO

- 11.1 Fica eleito o foro do Juízo de Vitória - Comarca da capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a outros, por mais privilegiados que forem, para dirimir dúvidas decorrentes do presente instrumento, que não puderem ser resolvidas administrativamente.
- 11.2 Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual nº 1.011/2022.

MARCELO AZEREDO CORNÉLIO

Diretor Geral – DIGER
Assinado Eletronicamente

SANDRA REGINA PIMENTA

Diretora Setorial - DSADM
Assinado Eletronicamente

FABIO AHNERT

Diretor Geral



ANEXO ÚNICO

SERVIÇOS E RECURSOS CONSUMIDOS

Produtos - CodSubcategDescricao	Produtos - CodServDescricao	Soma de Qtde
01 - COMUNICAÇÃO	01.01.5 - ZIMBRA-PRO [Conta]	23
01 - COMUNICAÇÃO	01.01.6 - ZIMBRA-STD [Conta]	143
02 - INTERNET	01.02.1 - ACESSO À INTERNET (SEM IP VÁLIDO) [Mbps]	30
02 - INTERNET	01.02.2 - PUBLICAÇÃO NA INTERNET [Mbps]	27
03 - REDE DE ALTA VELOCIDADE	01.03.1 - REDE DE FIBRA ÓPTICA - MANUTENÇÃO [Ponto]	1
02 - VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES	02.02.1 - VM - MEMÓRIA RAM [GB]	93,859375
02 - VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES	02.02.2 - VM - PROCESSADOR [Núcleo]	41
02 - VIRTUALIZAÇÃO DE SERVIDORES	02.02.3 - INSUMO BÁSICO [Unidade]	12
04 - BACKUP	02.04.1 - BACKUP (ÁREA OCUPADA) [GB]	1959,05958
05 - HOSPEDAGEM DE SITES, SISTEMAS E SERVIÇOS	02.05.1 - HOSPEDAGEM - ÁREA EM DISCO [GB]	8,3
05 - HOSPEDAGEM DE SITES, SISTEMAS E SERVIÇOS	02.05.2 - HOSPEDAGEM - TRÁFEGO DE INTERNET [MB]	154236
05 - HOSPEDAGEM DE SITES, SISTEMAS E SERVIÇOS	02.05.3 - HOSPEDAGEM - USO DE INFRAESTRUTURA [MB]	175130
01 - SISTEMA ELETRÔNICO DE PROTOCOLO - SEP	03.01.1 - SISTEMA ELETRÔNICO DE PROTOCOLO - SEP [Processo]	14790
08 - SISTEMA SIARHES	03.08.1 - SISTEMA SIARHES [Mensal]	91
01 - CONSULTORIA E SUPORTE	04.01.1 - CONSULTORIA / DESENVOLVIMENTO/ SUPORTE (ANALISTA) [Hora]	3

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

MARCELO AZEREDO CORNÉLIO

DIRETOR GERAL
PRODEST - PRODEST - GOVES
assinado em 08/05/2026 11:18:25 -03:00

SANDRA REGINA PIMENTA

DIRETOR SETORIAL
DSADM - PRODEST - GOVES
assinado em 08/05/2026 10:33:51 -03:00

FABIO AHNERT

DIRETOR GERAL
DG - AGERH - GOVES
assinado em 18/05/2026 16:05:28 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 18/05/2026 16:05:32 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por SÉRGIO GUILHERME PEROZINI SEIBEL (ASSESSOR ESPECIAL - ASCLI - PRODEST - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-WG774X>