

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS CONTINUADOS, SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA, DE IMPRESSÃO, REPROGRAFIA, ACABAMENTO E DIGITALIZAÇÃO, EM AMBIENTE DE *PRINT CENTER* E DEPARTAMENTAL Nº 5867-00

Contrato celebrado entre PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A., com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, CEP 90010-340, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ sob o nº 87.124.582/0001-04 e Inscrição Estadual sob o nº 096/256.509-1, representada neste ato pelo Diretor-Presidente e Diretor de Infraestrutura e Operações, Sr. Mauricio de Alves Lacerda, RG nº 7121162353 SSP/RS, CPF nº 010.492.390-32, doravante denominada **PROCERGS**, e (pessoa física ou jurídica), estabelecida no(a) (endereço), inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº e Inscrição Estadual sob o nº, representada neste ato por (representante da CONTRATADA), inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, doravante denominada **CONTRATADA**, para prestação de serviços referidos na Cláusula Primeira - Do Objeto, de que trata o processo administrativo nº **22/0489-0002205-6**, em decorrência do **Pregão Eletrônico nº/2023, Tipo Menor Preço**, no **Sistema de Registro de Preços**, mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de prestação de serviços técnicos especializados continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de impressão, de reprografia, de acabamento e de digitalização, com o fornecimento de equipamentos, *softwares*, suprimentos consumíveis originais e pessoal especializado para operação e manutenção, para a produção de relatórios e documentos diversos em ambiente de *print center* e departamental, dentro das dependências da **PROCERGS** no município de Porto Alegre – RS, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Contrato e seus Anexos.

1.2 A contratação inclui os seguintes conjuntos de serviços:

- Serviços de Implantação e Provimento (instalação, gerenciamento, contabilização);
- Serviços de Entrega de Produtos (impressão, reprografia, acabamento, digitalização);
- Serviços de Apoio (manutenção, contingência operacional, reposição de suprimentos, treinamento operacional, suporte, reestruturação da solução).

1.3 Quantidade de Serviços

| Item | Serviço | Quantidade Anual |
|------|---------------------------------------|------------------|
| 1 | Unidade de Serviço de Impressão (USI) | 28000 |

1.4 **Unidade de Serviço de Impressão (USI):** unidade básica de medição dos serviços técnicos a serem executados pela CONTRATADA, vinculada à obtenção de resultados previamente determinados.

1.5 Este Contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta, datada de/...../2023, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA EXECUÇÃO



A prestação de serviços deste Contrato inclui atendimento, análise, execução de atividades e tarefas nas condições descritas, bem como entrega de resultados dos serviços solicitados.

2.1 Os serviços técnicos deste Contrato estão reunidos em conjuntos, conforme objetivos, sendo:

- a) Serviços de Implantação e Provimento (instalação, gerenciamento, contabilização);
- d) Serviços de Entrega de Produtos (impressão, reprografia, acabamento, digitalização);
- e) Serviços de Apoio (manutenção, contingência operacional, reposição de suprimentos, treinamento operacional, suporte, reestruturação da solução).

1.6 Dos recursos necessários

A CONTRATADA estará encarregada de prover todos os recursos necessários constantes na solução proposta para a prestação dos serviços objeto do presente Contrato, incluindo recursos materiais (equipamentos, softwares, mobiliário, suprimentos consumíveis) e profissionais especializados, sendo que os mesmos deverão apresentar níveis de produção compatíveis com a demanda de serviços solicitados.

1.6.1 Do fornecimento dos recursos materiais

A CONTRATADA deverá:

- a) fornecer todos os equipamentos, softwares, suprimentos consumíveis e demais recursos necessários para o provimento da solução e execução dos serviços objeto deste contrato, em conformidade com todas as características técnicas constantes no edital de licitação e na proposta apresentada, acompanhados das respectivas especificações técnicas em português brasileiro e pelos manuais de instalação e de operação em português brasileiro ou inglês;
- f) fornecer equipamentos que estejam em linha de produção no fabricante, bem como em perfeitas condições de uso, de funcionamento e de acabamento;
- g) fornecer recursos de software que estejam em perfeitas condições de uso, apresentem compatibilidade com os equipamentos propostos e possuam suporte do fabricante;
- h) emitir um Termo de Cessão de Uso de todos os equipamentos em favor da PROCERGS e declaração de legalidade dos softwares utilizados na solução proposta.

1.6.2 Das informações e características técnicas dos equipamentos e aplicativos da solução

Todas as informações e características técnicas dos equipamentos e aplicativos constam no Anexo A, de acordo com a proposta apresentada pela CONTRATADA, incluindo:

- a) características do conjunto da solução de impressão no ambiente do *print center*;
- b) características do conjunto da solução de reprografia no ambiente do *print center*;
- c) características do conjunto da solução de acabamento no ambiente do *print center*;
- d) características dos equipamentos multifuncionais departamentais;
- e) características das impressoras departamentais;
- f) características dos scanners departamentais;
- g) características técnicas e funcionalidades do serviço de gerenciamento;
- h) características técnicas e funcionalidades do serviço de contabilização.



- 1.6.3 Todos os equipamentos de propriedade da CONTRATADA, que venham a ser utilizados e armazenados nas dependências da PROCERGS em razão do presente Contrato, deverão ingressar e sair acompanhados de nota fiscal.
- 1.6.4 Os equipamentos receberão identificação patrimonial de acordo com as normas da PROCERGS.
- 1.6.5 A guarda, a manutenção e a cobertura de seguro dos referidos equipamentos e materiais contra roubo, furto, incêndio, fenômenos atmosféricos e outros sinistros, é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.6.6 Das informações e características dos suprimentos consumíveis

O conjunto de suprimentos consumíveis necessários para a prestação dos serviços possui diversos itens, tais como:

- a) papel alcalino, padrão A4, gramaturas de 75 g/m²;
- b) papel alcalino, padrão A3, gramaturas de 75 g/m²;
- c) folha de etiqueta autoadesiva, padrão A4, gramatura de 75 g/m²;
- d) etiquetas para identificação de caixas, conforme padrão PROCERGS;
- e) papel pardo, rolos de 40 e 60 cm de largura;
- f) envelopes tamanho grande padrão PROCERGS;
- g) envelopes plásticos coloridos com fechamento tipo lacre;
- h) cola para autoenvelopadoras;
- i) caixa de papelão padrão PROCERGS;
- j) toner e insumos originais para impressoras, multifuncionais e copiadoras;
- k) capa e contracapa de papel com logomarca PROCERGS;
- l) capa plástica tipo pvc (capa cristal e contracapa preta);
- m) espirais com bitolas de diversos milímetros;
- n) materiais de expediente (lápis, borrachas, canetas, régua, tesouras, atilhos, grampos, grampeadores de mesa, extratores, presilhas, cintas plásticas, clips, cola, fita adesiva, fita para empacotamento).

1.6.7 Dos profissionais especializados

A CONTRATADA deverá prestar os serviços com profissionais que possuam requisitos adequados de capacitação (formação, qualificação, especialização e experiência), bem como dimensionar o quadro de pessoal e distribuí-lo nos horários de trabalho previstos, da forma que julgar mais conveniente, para o total cumprimento das quantidades de serviços e dos prazos contratados, seguindo as prioridades definidas e condições exigidas pela PROCERGS, sendo responsável pelas tarefas de:

- a) execução dos serviços de impressão e acabamento no ambiente do *print center*;
 - b) execução dos serviços de reprografia no ambiente do *print center*;
 - c) operação, manutenção e gerenciamento do conjunto de recursos necessários;
 - d) elaboração e correção de templates de impressão para os diversos tipos de documentos;
 - e) apoio e consultoria, orientando a PROCERGS na busca da melhor solução em termos de exigências legais, técnicas e econômicas;
- supervisão e controle de qualidade dos serviços prestados.



1.6.8 A CONTRATADA deverá indicar um profissional para a função de coordenação e/ou supervisão técnica da equipe e dos serviços prestados, visando atuar como ponto focal e desempenhar as seguintes atividades:

- a) planejar, organizar, dirigir e controlar a execução dos serviços, de modo a atingir os resultados expressos no contrato;
- b) solucionar dúvidas dos seus profissionais;
- c) elaborar relatórios de acompanhamento dos serviços prestados;
- d) participar de reuniões periódicas presenciais nas dependências da PROCERGS;
- e) justificar por escrito, com base em fatos e evidências, o não cumprimento de indicadores ou demais itens previstos no contrato;
- f) mapear processos da CONTRATADA relacionados à execução dos serviços, identificar e remover gargalos e automatizar atividades;
- i) apresentar planos para melhoria dos resultados alcançados, acompanhados de cronogramas e metas de desempenho.

1.6.9 A PROCERGS poderá, a qualquer momento, solicitar alterações na composição e distribuição do efetivo de pessoal da CONTRATADA, visando assegurar a qualidade e pontualidade dos serviços prestados.

1.6.10 A PROCERGS poderá, a qualquer momento, solicitar o afastamento imediato de pessoal que integre a solução proposta; nesse caso, a reposição de pessoal deverá ocorrer em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas a partir da solicitação de afastamento.

1.7 Da abertura das solicitações de serviços

1.7.1 A PROCERGS solicitará à CONTRATADA a prestação dos serviços durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda-feira a sábado, exceto feriados, mediante a utilização de meios de acesso eletrônicos (ordem de serviço, solicitações de serviço, chamados, requisições, e-mail) e formulários padronizados.

1.7.2 A PROCERGS registrará as informações necessárias na abertura da solicitação, de acordo com o tipo de serviço:

- a) identificação do cliente e usuário;
- b) identificação do local e endereço do serviço;
- c) cronograma do local com horário de funcionamento;
- d) identificação de cada equipamento envolvido, denominado objeto da solicitação;
- e) descrição completa do serviço a ser executado;
- f) parâmetros de impressão de relatórios e documentos;
- g) parâmetros de acabamento de relatórios e documentos;
- h) local de retirada de equipamentos e materiais.

1.7.3 Os relatórios e documentos serão disponibilizados nas filas de impressão dos servidores pelos diversos usuários da PROCERGS, bem como através de rotinas de produção.

1.7.4 No ambiente do *print center*, as demandas de serviços somente poderão ser encaminhadas por funcionários da PROCERGS integrantes da equipe de administração do contrato, gestor, fiscal, chefias e supervisores do *print center*, que ficam definidos como con



- 1.7.5 A data e a hora em que a solicitação de serviço for encaminhada à CONTRATADA ficam definidas como sendo a data e a hora de abertura do chamado, de acionamento e de início do atendimento.
- 1.7.6 A prioridade de atendimento das solicitações de serviços poderá ser determinada pela PROCERGS a qualquer tempo, sempre que achar necessária, mediante registro formal encaminhado à CONTRATADA em tempo hábil para execução e cumprimento dos prazos contratuais.
- 1.8 Do recebimento, atendimento e fechamento das solicitações de serviços
- 1.8.1 A CONTRATADA deverá apresentar estrutura adequada para atendimento de todas as demandas de serviço encaminhadas pela PROCERGS, durante todo o período de vigência do contrato.
- 1.8.2 A CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá possuir e manter local de atendimento no ambiente do *print center* na PROCERGS, com todos os meios, dispositivos e equipamentos que permitam a troca eletrônica de informações e contatos telefônicos.
- 1.8.3 Todas as despesas decorrentes da instalação, substituição, transferência, remanejamento, desinstalação, utilização e manutenção de todos os meios, dispositivos e equipamentos referidos acima, bem como as despesas decorrentes da contratação e conexão dos mesmos aos equipamentos da PROCERGS (instalações lógicas, elétricas, telefônicas, provedores de serviço e acesso) e dos suprimentos necessários para uso dos mesmos, serão de única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.8.4 A CONTRATADA deverá atender e executar as solicitações de serviços para implantação e provimento da solução e os serviços de apoio de acordo com os horários previstos no contrato e, quando não previsto, considerar o horário comercial da PROCERGS: das 08h às 12h e das 13h30min às 18h.
- 1.8.5 A CONTRATADA deverá atender e executar as solicitações de serviços de entrega de produtos durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda-feira a sábado, exceto feriados, de acordo com os prazos estabelecidos no contrato.
- 1.8.6 A CONTRATADA deverá repassar todas as informações necessárias e comunicar a conclusão da prestação dos serviços para a área responsável pelo recebimento na PROCERGS, assim que encerrar a execução, mediante a utilização de meios de acesso eletrônicos ou, posteriormente, entregando documento assinado pelo cliente do local do serviço, onde deverá constar a data e a hora do encerramento.
- 1.8.7 A data e a hora em que o comunicado de conclusão da prestação dos serviços for encaminhado à PROCERGS, ou a data e a hora registradas no documento assinado pelo cliente do local do serviço, ficam definidas como sendo a data e a hora de fechamento do chamado.
- 1.8.8 A CONTRATADA deverá fornecer um conjunto de informações no fechamento da solicitação, de acordo com o tipo de serviço executado:



- a) identificação do cliente e usuário;
- b) identificação do local e endereço do serviço;
- c) cronograma do local com horário de funcionamento;
- d) identificação de cada equipamento envolvido, denominado objeto da solicitação;
- e) descrição completa do serviço executado;
- f) descrição sucinta do problema constatado, quando for o caso;
- g) descrição sucinta da solução adotada, quando for o caso;
- h) relação de peças substituídas, quando for o caso;
- i) relatórios dos testes de desempenho realizados;
- j) data e hora de encerramento.

1.8.9 A CONTRATADA deverá manter contato com a equipe responsável na PROCERGS, sempre que necessário, visando esclarecer dúvidas quanto aos serviços solicitados no chamado técnico recebido.

1.9 Dos Serviços de Implantação e Provimento

O conjunto dos Serviços de Implantação e Provimento contém os seguintes serviços técnicos:

- a) Serviço de Instalação;
- b) Serviço de Gerenciamento;
- c) Serviço de Contabilização.

1.9.1 A PROCERGS deverá disponibilizar toda a infraestrutura necessária à instalação dos equipamentos, incluindo a rede lógica, a rede elétrica, o aterramento e a rede telefônica interna, de acordo com as características técnicas exigidas para a prestação dos serviços pela CONTRATADA e as normas técnicas vigentes, bem como fornecer o endereçamento lógico para a conexão de cada equipamento na rede com protocolo TCP/IP.

1.9.2 Locais para prestação dos serviços técnicos:

- a) PROCERGS - Prédio sede - Praça dos Açorianos, s/nº - Porto Alegre - RS;
- b) PROCERGS - Setor de Patrimônio (SPA) – R. Dona Margarida, nº 64 - Porto Alegre - RS;
- c) PROCERGS - Novos locais implantados no município de Porto Alegre - RS.

1.9.3 Estrutura física disponibilizada pela PROCERGS no ambiente do *print center*:

- a) espaço físico de, no mínimo, 120 m² devendo o leiaute ser definido pela CONTRATADA para atendimento das funções: recepção, emissão (local de instalação das impressoras), acabamento, embalagem, expedição, sala auxiliar 1, para uso da CONTRATADA e sala auxiliar 2, para uso da PROCERGS, reprografia, depósito de suprimentos consumíveis e depósito climatizado para papel;
- j) alimentação elétrica de 127/220 Vac, 60Hz;
- k) tensão de nobreak 120/208 Vac, disponível para equipamentos críticos;
- l) rede local, padrão Ethernet/Fast Ethernet (10/100 Mbps) em cabo UTP categoria 5, interligado à rede corporativa da PROCERGS, sobre protocolo padrão TCP/IP;
- m) conexão ao mainframe IBM via I/O FICON;
- n) telefone para realização de ligações internas com a PROCERGS;
- o) disponibilidade de controle de temperatura e umidade nas salas de equipamentos climatização de papel de uso imediato, sendo possível garantir a manutenção



temperatura por volta dos 18° a 25°C e umidade relativa do ar na ordem de 50% a 70%, com possibilidade de ajustes.

1.9.4 Estrutura física disponibilizada pela PROCERGS no ambiente departamental:

- a) alimentação elétrica de 127 Vac, 60Hz;
- b) rede local, padrão Ethernet/Fast Ethernet (10/100 Mbps) em cabo UTP categoria 5, interligado à rede corporativa da PROCERGS, sobre protocolo padrão TCP/IP;
- c) mobiliário para equipamentos de mesa.

1.9.5 A CONTRATADA deverá implantar a solução com equipamentos novos, ou seja, de primeiro uso, suprimentos consumíveis e softwares, que atendam todas as características técnicas e funcionalidades descritas e discriminadas na proposta apresentada e nos manuais técnicos fornecidos, nos ambientes do *print center* e departamentais, exceto aqueles destinados à contingência como backup.

1.9.6 A CONTRATADA deverá avaliar o mobiliário que estará disponível nos ambientes do *print center* e departamentais, bem como providenciar novos itens, de acordo com as suas necessidades, sem nenhum ônus à PROCERGS.

1.10 Do Serviço de Instalação

1.10.1 A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos e softwares propostos nos locais indicados pela PROCERGS, para provimento dos serviços de impressão, de reprografia, de acabamento e de digitalização, bem como para a execução dos serviços de gerenciamento e de contabilização da solução, incluindo todos os procedimentos necessários à colocação dos mesmos em pleno funcionamento:

- a) atender e analisar o chamado técnico, visando esclarecer o serviço solicitado;
- b) transportar o equipamento e demais itens necessários até o local de instalação;
- c) desembalar e montar o equipamento;
- d) instalar e configurar o equipamento;
- e) conectar na rede elétrica, na rede lógica e na rede telefônica;
- f) instalar e configurar os softwares;
- g) configurar a rede e o gerenciador de impressão;
- h) executar a rotina de testes de desempenho;
- i) registrar as informações nos documentos previstos e no sistema pertinente.

1.10.2 Dos procedimentos para implantação da solução no ambiente do *print center*

A PROCERGS coordenará a instalação, os testes e a homologação da solução no ambiente do *print center*, bem como o processo de desinstalação dos equipamentos e softwares do atual prestador de serviços, conforme orientações a seguir:

- a) a implantação da solução proposta deverá ocorrer sem a descontinuidade dos processos produtivos atuais do ambiente do *print center*;
- b) a CONTRATADA deverá proceder a instalação de seus equipamentos, em substituição aos atualmente instalados, de forma gradativa, acrescentando nova capacidade de produção. A PROCERGS solicitará ao seu atual prestador de serviços a desativação dos equipamentos de capacidade produtiva equivalente àquela já implantada pela CONTRATADA,



PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br



- para que uma impressora do parque seja desativada, será necessário o prévio acréscimo da capacidade produtiva com, no mínimo, 01 (um) equipamento da solução proposta com o mesmo volume de produção;
- d) a PROCERGS solicitará ao seu atual prestador de serviços a desativação dos equipamentos de capacidade produtiva equivalente àquela já implantada pela CONTRATADA, ou seja, para desativar um equipamento atual, um novo equipamento, integrante da solução proposta e de capacidade compatível, deverá ser previamente instalado;
 - e) a adaptação da CONTRATADA aos processos do ambiente do *print center* será efetuada mediante a transferência dos conhecimentos, pelos funcionários da PROCERGS, ao quadro funcional da CONTRATADA;
 - f) realizar testes de impressão com grandes relatórios gerados por aplicativos da PROCERGS.

1.10.3 A solução deverá apresentar as seguintes características de conectividade:

- a) operar conectada a canal FICON; mainframe IBM com sistema operacional z/OS 1.13 e superiores;
- b) capacidade para imprimir relatórios e documentos codificados nos padrões ASA e Machine Code;
- c) conexão à rede local da PROCERGS, através de protocolo EDI (Transferência Eletrônica de Dados) (ODETE) ou Trocadoc disponibilizado pela PROCERGS;
- d) utilização de protocolo TCP/IP com interface Ethernet;
- e) utilização dos padrões compatíveis de arquivos de Transferência Eletrônica de Dados;
- f) caso a solução implantada apresente processos distintos para emissões, oriundas da rede local e do mainframe IBM, a mesma deverá incluir a utilização de software que faça a conversão dos metacodes, gerados em mainframe, para o formato Postscript.

1.10.4 No ambiente do *print center*, o servidor de impressão deverá ser fornecido pela CONTRATADA; no ambiente departamental, pela PROCERGS.

1.11 Dos Serviços de Gerenciamento e Contabilização

1.11.1 Do Serviço de Gerenciamento

A PROCERGS define como serviço de gerenciamento aquele resultante da implementação de um conjunto de funções, através de recursos de hardware e/ou software, cujo objetivo é monitorar a capacidade, alterar configurações e permitir a administração dos serviços e produtos nos ambientes do *print center* e departamental, de acordo com as características técnicas e funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares propostos pela CONTRATADA.

1.11.2 Do Serviço de Contabilização

A PROCERGS define como serviço de contabilização aquele resultante da implementação de um conjunto de funções, através de recursos de hardware e/ou software, cujo objetivo é armazenar informações, contabilizar os produtos e serviços gerados, bem como prover relatórios dos ambientes do *print center* e departamental, de acordo com as características técnicas e funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares propostos pela CONTRATADA.



1.11.3 Da ativação dos serviços de gerenciamento e de contabilização

A CONTRATADA deverá realizar a ativação e a configuração dos parâmetros iniciais para os serviços de gerenciamento e de contabilização, incluindo todos os procedimentos necessários à colocação dos mesmos em pleno funcionamento:

- a) instalar os serviços de gerenciamento e de contabilização;
- b) configurar os serviços de gerenciamento e de contabilização;
- c) configurar a rede e o gerenciador de impressão;
- d) cadastrar os equipamentos, usuários, grupos de trabalho e ordens de serviço, de acordo com as indicações da PROCERGS;
- e) definir as permissões e restrições iniciais para cada usuário, de acordo com as indicações da PROCERGS;
- f) prover funcionalidades que permitam alterações do perfil, bem como a inclusão e exclusão de usuários, com a consequente expansão e redução do número de usuários dos serviços de impressão;
- g) permitir acesso de leitura ao log das impressoras e gerenciadores de impressão;
- h) executar a rotina de testes de desempenho.

1.11.4 Da contagem do serviço de impressão no ambiente do *print center*

A CONTRATADA deverá realizar, no mês seguinte à prestação dos serviços, a contagem das folhas impressas, considerando que:

- a) a contagem das impressões deverá abranger apenas os relatórios efetivamente expedidos de acordo com as notas de entrega, geradas no sistema de controle de serviços interno (de propriedade da PROCERGS), com dados provenientes do próprio sistema, de forma automática ou manual (preenchidos pela CONTRATADA), e cujo número de vias e distribuição serão regulados pela PROCERGS;
- b) eventuais reemissões motivadas por falhas na solução, de responsabilidade da CONTRATADA, não poderão ser contabilizadas;
- c) deverá emitir e entregar ao Gestor do Contrato um relatório totalizador dos serviços prestados detalhando: tipo de formulário, quantidade de folhas e quantidade total de folhas utilizadas no período;
- d) o relatório totalizador dos serviços será conferido pela PROCERGS com base nas notas de entrega do sistema de controle de serviços interno.

1.11.5 Da contagem do serviço de impressão no ambiente departamental

A CONTRATADA deverá realizar, com o acompanhamento de um profissional da PROCERGS, no 1º (primeiro) dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, a contagem das folhas impressas, incluindo:

- a) anotar as quantidades de folhas impressas no modo monocromático, de acordo com o contador interno de cada equipamento e com o registrado no serviço de contabilização;
- b) anotar as quantidades de folhas impressas no modo policromático, de acordo com o contador interno de cada equipamento e com o registrado no serviço de contabilização;
- c) justificar as divergências encontradas;
- d) registrar as quantidades definitivas de folhas monocromáticas e policromáticas que serão consideradas para efeito de faturamento;



- e) solicitar à PROCERGS a informação das quantidades de folhas impressas que devem ser registradas para fins de faturamento, nos casos de falha ou ausência da informação do contador do equipamento;
- f) deverá emitir um relatório totalizador dos serviços prestados e solicitar a assinatura do profissional da PROCERGS no termo de aceite do mesmo, o que indicará o reconhecimento e a concordância com as contagens e ajustes realizados;
- g) entregar o relatório totalizador dos serviços prestados ao Gestor do Contrato.

1.11.6 Da contagem do serviço de reprografia no ambiente do *print center*

A contagem do número de cópias reprográficas produzidas no ambiente do print center será apurada através do somatório das quantidades registradas nos formulários padronizados da PROCERGS, os quais deverão ser entregues no final de cada mês para o Gestor do Contrato, juntamente com um relatório totalizador dos serviços prestados classificados por tipo e OS.

1.11.7 Da contagem do serviço de reprografia no ambiente departamental

A contagem do número de cópias reprográficas produzidas no ambiente departamental será apurada através do somatório das quantidades registradas nos formulários padronizados da PROCERGS, os quais deverão ser entregues pelos usuários autorizados a utilizar o serviço para o Gestor do Contrato que, posteriormente, os encaminhará à CONTRATADA para conferência e elaboração de um relatório totalizador dos serviços prestados, classificados por tipo e OS, que deverá ser entregue à PROCERGS junto com os próprios formulários padronizados originais.

1.11.8 Da contagem dos serviços de digitalização

A contagem dos serviços de digitalização será apurada a partir do contador interno de cada equipamento e com os registros dos serviços de contabilização.

1.11.9 Do relatório totalizador geral

A CONTRATADA deverá elaborar e emitir o relatório totalizador geral, que deverá acompanhar a Nota Fiscal/Fatura mensal, incluindo todos os tipos e respectivas quantidades de serviços realizados, sendo que essas informações serão utilizadas para o cálculo dos valores mensais a serem faturados, em razão da prestação dos serviços objeto do contrato.

1.11.10A PROCERGS poderá utilizar outro conjunto de ferramentas de contabilização para auxiliar na verificação, avaliação, contagem e na validação das quantidades de folhas impressas.

1.12 Da rotina de testes de desempenho

A CONTRATADA deverá realizar, com o acompanhamento da PROCERGS, uma rotina de testes de desempenho dos equipamentos, softwares e dos serviços de gerenciamento e de contabilização, de acordo com as características técnicas e especificações dos fabricantes e em situações práticas de uso, com o objetivo de determinar se os mesmos apresentam condições ideais de operação e funcionamento nos diversos ambientes de prestação dos serviços, incluindo:

testes individuais com cada um dos equipamentos e softwares instalados;



- b) rotina de teste padrão específica para cada equipamento, de acordo com instruções do fabricante;
- c) teste de comunicação do equipamento com a rede;
- d) testes de impressão local e de impressão via sistema;
- e) testes de impressão com diversos tipos, formatos e tamanhos de arquivos previamente conhecidos;
- f) testes de impressão com documentos monocromáticos e policromáticos;
- g) testes de geração de documentos nos diversos formatos de arquivos disponíveis;
- h) testes nos serviços de gerenciamento: definição de um grupo de usuários, definição de um conjunto de arquivos de teste, verificação e validação das informações geradas;
- i) testes nos serviços de contabilização: definição de um grupo de usuários, definição de um conjunto de arquivos de teste, conferência do material impresso, verificação e validação das informações geradas.

1.13 Dos prazos dos serviços técnicos de implantação da solução

A CONTRATADA deverá atender os serviços técnicos de implantação da solução, ou seja, instalar, configurar e testar todos os equipamentos e softwares, bem como ativar os serviços de gerenciamento e de contabilização previstos no Edital, nos locais definidos, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da data previamente informada pela PROCERGS para o início dos procedimentos de implantação, a qual será estabelecida somente após a autorização para o início da prestação dos serviços.

1.14 Dos Serviços de Entrega de Produtos

O conjunto dos Serviços de Entrega de Produtos contém os seguintes serviços técnicos:

- a) Serviço de Impressão;
- b) Serviço de Reprografia;
- c) Serviço de Acabamento;
- d) Serviço de Digitalização.

1.14.1 A CONTRATADA deverá atender com pessoal especializado no ambiente do *print center* os serviços de impressão, de reprografia e de acabamento solicitados.

1.14.2 No ambiente departamental, os serviços de impressão, de reprografia e de digitalização serão executados pelos próprios usuários.

1.15 Do Serviço de Impressão

A PROCERGS define como serviço de impressão a transferência para a mídia papel do conteúdo ou conjunto de caracteres, objetos e/ou símbolos (textos, figuras, gráficos) resultantes de uma aplicação de computador, de acordo com as características técnicas e funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares propostos pela CONTRATADA.

1.15.1 Serviços de Impressão em folhas soltas

Emissão de documentos ou relatórios com produção de impressão do tipo monocromática em preto ou policromática, em folhas de papel (branco, colorido ou pré-impresso), nos tamanhos A4 (210 x 297 mm) e A3 (420 x 297 mm), com gramatura de 75 g/m², nos modos



(com impressão de dados variáveis em uma das faces da folha) e duplex (com impressão de dados variáveis em ambas as faces da folha), com ou sem acabamento:

- a) A4 75 g/m² Simplex Monocromática;
- b) A4 75 g/m² Duplex Monocromática;
- c) A3 75 g/m² Simplex Monocromática;
- d) A3 75 g/m² Duplex Monocromática;
- e) A4 75 g/m² Simplex Policromática;
- f) A4 75 g/m² Duplex Policromática;
- g) A3 75 g/m² Simplex Policromática;
- h) A3 75 g/m² Duplex Policromática.

1.15.2 Serviços de Impressão em etiqueta adesiva laser

Produção de impressão do tipo monocromática em preto ou policromática, em folha de etiqueta autoadesiva, branca e colorida, constituída de laminado de papel com três camadas (frontal, adesiva e liner), dispostas em folhas de tamanho A4, com gramatura de 75 g/m², com impressão de dados variáveis sobre as etiquetas, com ou sem acabamento, com as seguintes características:

- a) tamanho e padrão definido pela PROCERGS;
- b) camada frontal, etiqueta branca com gramatura mínima de 75 g/m²;
- c) camada adesiva, que deverá assegurar sensibilidade a pressão e pega permanente;
- d) camada liner, que deverá ter resistência ao rasgo e a tração, compatíveis com o equipamento de impressão a ser utilizado.

1.15.3 Das características do processo de impressão no ambiente do *print center*

O processo de impressão no ambiente do *print center* deverá ter compatibilidade total de fontes (perfeita adequação mantendo os parâmetros de espaçamento, baseline etc.) e imagens, necessariamente atendendo as seguintes características:

- a) tratar os formatos FDL - Forms Description Language e PDL – Print Description Language;
- b) gerenciar todos os recursos dos formatos metacode FDL – Forms Description Language, PDL – Print Description Language e DJDE – Dynamic Job Description Entry;
- c) permitir a utilização de recursos compatíveis à programação de impressão XEROX®, de acordo com a documentação XEROX®, códigos 721P85520 e 721P85530;
- d) possuir compatibilidade com HFDL – Host Format Description Language, versão 3.1, XJDC - XEROX® Job Description Compiler, versão 2.1 e, DJDE – Dynamic Job Description Entry;
- e) possuir controle e gerenciamento centralizado da solução em um único ponto, ou seja, todos os relatórios e documentos a serem impressos, tanto do mainframe IBM da PROCERGS quanto da sua rede local, devem ser enviados ao gerenciador (servidor de impressão) que, de acordo com parâmetros pré-estabelecidos ou por definição do operador, os direcionará para uma impressora da solução;
- f) permitir a ripagem de relatórios no servidor de impressão;
- g) permitir a reemissão total ou parcial dos relatórios, dentro dos parâmetros e estabelecidos pela PROCERGS.



1.15.4 A PROCERGS definirá relatórios e documentos de acordo com as suas necessidades, devendo a CONTRATADA adequar-se às demandas de serviço, sendo que:

- a) no ambiente do *print center*, deverão ser impressos conforme as especificações contidas no AR (Acompanhamento de Relatório) gerado junto com os mesmos, ou atendendo as indicações e alterações solicitadas pela PROCERGS;
- b) no ambiente departamental, deverão ser impressos de acordo com as especificações fornecidas pelos usuários.

1.15.5 Das descrições e características dos principais relatórios e documentos:

- a) nome do relatório ou documento: conta de água; reaviso; contra-cheque; notificações; declarações de rendimentos; cartas; informativos; uso interno; etiquetas;
- b) características do formulário: tipo de papel; formato; gramatura;
- c) características gerais da impressão: monocromática ou policromática; simplex ou duplex;
- d) características particulares;
- e) periodicidade dos lotes: variáveis; diário; semanal; quinzenal; mensal; anual; eventual;
- f) acabamento: microserrilha; autoenvolvimento; livreto; encadernação com espiral;
- g) expedição: pela PROCERGS ou ECT.

1.15.6 Da distribuição do volume dos serviços de impressão

Os serviços de impressão no ambiente do *print center* apresentam a seguinte distribuição:

- a) das 23h às 08h do dia seguinte, concentra-se a produção batch, ou seja, a execução das rotinas que geram grandes volumes de relatórios e, portanto, deve receber maior efetivo na distribuição de pessoal da CONTRATADA;
- b) das 07h às 16h, concentra-se o atendimento de relatórios internos que, embora emita constantemente, gera pequeno volume de folhas, e as emissões remanescentes nas filas de impressão;
- c) das 15h às 24h, as emissões se restringem àquelas remanescentes nas filas de impressão e ao atendimento de relatórios internos.

1.15.7 Em razão da sazonalidade da demanda, as partes poderão estabelecer horários alternativos para a prestação dos serviços.

1.15.8 No decorrer do contrato, está prevista a redefinição do horário de trabalho em turno preferencialmente diurno, de segunda à sexta-feira, com remanejamento e redistribuição dos serviços no ambiente do *print center*.

1.15.9 Dos prazos de impressão

No ambiente do *print center*, todos os recursos serão destinados ao atendimento prioritário das rotinas de produção diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais, anuais, eventuais e especiais, considerando-se os prazos a seguir, desde que realizados no período de segunda-feira a sábado, exceto feriados:

- a) documentos gerados nas rotinas diárias, executadas durante a noite/madrugada, deverão ser concluídos e entregues para distribuição entre 07h e 09h, conforme cronograma de produção definido pela PROCERGS;



- b) documentos relativos às contas de água e reaviso, gerados durante a noite/madrugada, deverão ser concluídos e entregues para distribuição até as 15h do dia seguinte (D+1);
- c) documentos internos, gerados durante o horário comercial, deverão ser concluídos e entregues para distribuição imediatamente, sendo que, para tal, pelo menos uma impressora deverá ser direcionada ao atendimento desta área durante este período;
- d) documentos internos, gerados fora do horário comercial, deverão ser concluídos e entregues para distribuição de acordo com a disponibilidade de recursos;
- e) documentos relativos às provas, processados a partir das 9h de 2ª feira, deverão ser concluídos e entregues em até 3 (três) dias após a geração (D+3).

1.15.10 Os documentos para envio aos clientes externos têm prioridade sobre relatórios internos e testes.

1.15.11 Os documentos internos, gerados para solução de problemas, mesmo fora do horário comercial, poderão ser priorizados quando solicitados por funcionário definido pela PROCERGS para atuar, junto à contratada, em cada turno de trabalho.

1.15.12 Os testes de alteração de layout de documentos existentes ou de novos documentos deverão ser executados no mesmo dia da solicitação, salvo impedimentos de ordem operacional, quando então, deverá ser estimado o menor prazo possível para execução dos testes.

1.15.13 A CONTRATADA deverá realizar as atualizações das versões e as inclusões de novos formulários, no prazo máximo de 3 (três) horas, a partir do recebimento da solicitação no gerenciador de impressão, garantindo a sequência cronológica das atualizações em todas as impressoras da solução, exceto nos casos em que a solicitação for recebida no sábado, quando o prazo será prorrogado para a segunda-feira seguinte.

1.16 Dos Serviços de Reprografia

A PROCERGS define como serviço de reprografia a produção de cópia reprográfica do conteúdo de um documento original, de acordo com as especificações e instruções dos usuários, com impressão do tipo monocromática em preto ou policromática, em folhas de papel (branco, colorido ou pré-impresso), nos tamanhos A4 e A3, nos modos simplex e duplex, com ou sem acabamento, de acordo com as características técnicas e funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares propostos pela CONTRATADA:

- a) A4 75 g/m² Simplex Monocromática;
- b) A4 75 g/m² Duplex Monocromática;
- c) A3 75 g/m² Simplex Monocromática;
- d) A3 75 g/m² Duplex Monocromática;
- e) A4 75 g/m² Simplex Policromática;
- f) A4 75 g/m² Duplex Policromática;
- g) A3 75 g/m² Simplex Policromática;
- h) A3 75 g/m² Duplex Policromática.

1.16.1 A execução do serviço de reprografia no ambiente do *print center* será realizada pelo pessoal especializado da CONTRATADA e incluirá as seguintes atividades:



- a) conferência do preenchimento e da autorização do formulário padronizado da PROCERGS para a solicitação;
- b) desmontagem e montagem dos documentos originais entregues para reprodução;
- c) ordenamento sequencial das cópias reprográficas produzidas;
- d) separação, organização e entrega das cópias reprográficas aos solicitantes;
- e) registro em sistema informatizado da CONTRATADA: dos tipos e quantidades de cópias reprográficas; dos acabamentos; das datas de solicitação e de execução/entrega; dos solicitantes; dos autorizadores;
- f) emissão de relatórios totalizadores dos serviços prestados.

1.16.2 A execução do serviço de reprografia no ambiente departamental será realizada pelos próprios usuários, desde que autorizados pela PROCERGS.

1.16.3 Os prazos para a execução dos serviços de reprografia serão acordados entre as partes, na solicitação de cada serviço, de acordo com a demanda momentânea e o volume do trabalho a ser realizado.

1.17 Do Serviço de Acabamento

A PROCERGS define como serviço de acabamento o conjunto de procedimentos aos quais os relatórios e documentos serão submetidos, após a execução dos serviços de impressão ou de reprografia, de acordo com as especificações e instruções contidas nas solicitações, incluindo o acabamento propriamente dito, acondicionamento e expedição.

1.17.1 Os serviços de acabamento de relatórios e documentos produzidos nos serviços de impressão e de reprografia serão realizados apenas no ambiente do *print center*.

1.17.2 Dos tipos de acabamento

Em decorrência da diversidade de relatórios e documentos, bem como em função de suas características, poderão ser empregados um ou mais procedimentos de acabamento, incluindo: classificação, corte, colagem, grampo, furo, presilha plástica, micro serrilha, autoenvelope tipo carta ou contra-cheque, encadernações com espiral e capas de papel ou pvc.

1.17.3 Dos tipos de acondicionamento

Os volumes de relatórios e documentos impressos, após passarem pelos processos de acabamento e controle de qualidade, deverão ser organizados e acondicionados em uma das seguintes formas:

- a) acondicionamento em envelopes conforme padrão da PROCERGS (identificação com logotipo da empresa e endereço completo, na cor kraft ouro, tamanho 28x20 cm ou 36x26 cm), lacrado com fita adesiva;
- b) empacotamento em papel pardo para embrulho, lacrado com fita adesiva;
- c) acondicionamento em caixas de papelão padrão PROCERGS (identificação com logotipo da empresa e endereço completo, na cor marrom, tamanho 44x32x36 cm de comprimento x largura x altura);
- d) acondicionamento em caixas plásticas padronizadas, utilizadas para coleta de documentos fornecidas pela ECT;



e) acondicionamento em envelopes coloridos com lacre.

1.17.4 Dos locais de entrega e prazos de expedição

A CONTRATADA deverá observar os seguintes horários e prazos para o acabamento dos relatórios e documentos e expedição dos objetos prontos até os locais especificados, exceto nos domingos e feriados, quando os prazos serão prorrogados para o próximo dia útil:

- a) os objetos impressos destinados à coleta pela ECT, deverão estar na área de expedição até às 15h (Sedex) e 16h30min (postagem comum);
- b) os objetos impressos destinados à distribuição externa efetuada através de serviços contratados pela PROCERGS, deverão estar na área de expedição nos horários de 07h30min, 09h, 13h30min e 15h, conforme cronograma de produção definido pela mesma;
- c) os objetos impressos destinados à distribuição interna, deverão ser depositados na bandeja localizados junto à entrada do *print center*, para que sejam coletados pelo setor responsável da PROCERGS.
- d) a cópia dos borderôs de entrega de objetos à ECT deverão ser encaminhados diariamente para a Operação da PROCERGS.

1.18 Dos Serviços de Digitalização

A PROCERGS define como serviço de digitalização a produção de documentos digitalizados e disponibilidade de facilidades para captura do conteúdo ou conjunto de caracteres, objetos e/ou símbolos (textos, figuras, gráficos) presentes em um documento original de diversos tamanhos e gramaturas, incluindo recursos para tratamento digital, salvamento em arquivo e envio via correio eletrônico, em formatos apropriados para uso em computadores, de acordo com as características técnicas e funcionalidades disponíveis nos equipamentos e softwares propostos pela CONTRATADA.

1.18.1 A execução dos serviços de digitalização ocorrerá apenas no ambiente departamental e será realizada pelos usuários previamente autorizados.

1.18.2 A CONTRATADA não terá ônus com mídias removíveis utilizadas para salvamento ou envio dos arquivos digitalizados.

1.18.3 A CONTRATADA deverá auxiliar os usuários na execução das configurações necessárias para salvamento dos arquivos em mídias ou pastas de rede e envio via correio eletrônico.

1.19 Dos Serviços de Apoio

O conjunto dos Serviços de Apoio contém os serviços técnicos que visam à manutenção, continuidade e melhoria da solução, com suas respectivas tarefas e condições, sem acarretar ônus à PROCERGS, incluindo:

- a) Serviço de Manutenção;
- b) Serviço de Contingência Operacional;
- c) Serviço de Reposição de Suprimentos;
- d) Serviço de Treinamento Operacional;
- e) Serviço de Suporte;
- f) Serviço de Reestruturação da Solução.



1.20 Do Serviço de Manutenção

A CONTRATADA deverá executar serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e softwares, de acordo com os procedimentos previstos na rotina.

1.20.1 A rotina de serviços de manutenção inclui os seguintes procedimentos:

- a) realizar uma revisão geral nos equipamentos e softwares;
- b) executar a rotina de teste padrão específica para cada equipamento, de acordo com instruções do fabricante;
- c) diagnosticar os prováveis problemas que possam vir a ocorrer a qualquer momento e os defeitos reais já apresentados;
- d) substituir todas as peças que estejam com defeito, gastas pelo uso ou que não possam mais receber ajustes;
- e) instalar equipamento reserva, no ambiente departamental, de modo a garantir as mesmas características e a não interrupção dos serviços prestados, na eventualidade de falta de peças de reposição;
- f) realizar a reposição de kits de manutenção, de acordo com a indicação do prazo/ciclo de utilização do fabricante do equipamento;
- g) substituir o equipamento completo, sempre que necessário;
- h) realizar ajustes, reparos e configurações nos equipamentos, acessórios e peças;
- i) limpar completamente as superfícies internas e externas dos equipamentos, removendo todos os resíduos de papel, objetos estranhos, líquidos, graxas, poeira e sujeira em geral;
- j) lubrificar as peças dos equipamentos, utilizando produtos indicados pelo fabricante ou fornecedores autorizados;
- k) revisar nos softwares instalados as versões, as configurações e as condições de funcionamento;
- l) revisar e atualizar os drivers de impressão;
- m) executar as correções necessárias nos softwares;
- n) executar a rotina de testes de desempenho;
- o) fornecer orientações e novos procedimentos ao usuário final sempre que necessário.

1.20.2 Da Manutenção Preventiva

A CONTRATADA deverá realizar a manutenção preventiva dos equipamentos e *softwares*, incluindo todos os procedimentos previstos na rotina de serviços de manutenção necessários à conservação dos mesmos em perfeitas condições de uso, funcionamento, operação e desempenho, observando:

- a) horário de atendimento nos ambientes do *print center* e departamental: durante o horário comercial da PROCERGS, ou seja, das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h;
- p) periodicidade no ambiente do *print center*: deverão ser realizadas manutenções preventivas em todos os equipamentos pelo menos 01 (uma) vez por mês, sempre na semana que antecede a emissão das folhas de pagamento do Estado, sendo que esta programação somente poderá ser alterada através de solicitação da Chefia de Operações ou do Gestor do Contrato;
- q) periodicidade no ambiente departamental: será definida em conjunto pelas partes;



- r) prazo: a CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço técnico de manutenção preventiva de equipamentos e softwares e solucionar todos os problemas encontrados no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.

1.20.3 Da Manutenção Corretiva

A CONTRATADA deverá realizar a manutenção corretiva dos equipamentos e *softwares*, incluindo todos os procedimentos previstos na rotina de serviços de manutenção necessários à devolução aos mesmos das perfeitas condições de uso, funcionamento, operação e desempenho, observando:

- a) horário de atendimento no ambiente do *print center*: 24 (vinte e quatro) horas por dia, de segunda-feira a sábado, exceto feriados;
- s) horário de atendimento no ambiente departamental: durante o horário comercial da PROCERGS, ou seja, das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h;
- t) prazo no ambiente do *print center*: a CONTRATADA deverá atender às solicitações de manutenção corretiva de equipamentos e softwares e solucionar todos os problemas encontrados em até 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado ou da detecção pró-ativa realizada pela sua equipe, exceto nos casos em que o acionamento/detecção for recebido no sábado, quando o prazo será prorrogado para a segunda-feira seguinte;
- u) prazo no ambiente departamental: a CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço técnico de manutenção corretiva de equipamentos e softwares e solucionar todos os problemas encontrados no prazo máximo de 04 (quatro) horas úteis, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado, exceto nos casos em que o acionamento for recebido no sábado, quando o prazo será prorrogado para a segunda-feira seguinte.

1.20.4 No ambiente do *print center*, durante os períodos de incidência de manutenção preventiva ou corretiva, a CONTRATADA deverá assegurar uma capacidade operacional de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) da capacidade total da solução de emissão/hora.

1.20.5 A CONTRATADA deverá elaborar e entregar um relatório técnico de serviços de manutenção preventiva ou corretiva, contendo informações relativas aos problemas encontrados e as soluções adotadas para cada um dos equipamentos e softwares envolvidos, em casos excepcionais, mediante solicitação expressa da PROCERGS.

1.20.6 A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos de reserva, bem como todos os conjuntos de peças e de ferramentas que serão necessários à realização dos serviços técnicos de manutenção, devendo ser originais, estar em perfeito estado de funcionamento e conservação e que possam garantir todas as características técnicas, especificações, configurações e desempenho correto dos serviços implantados.

1.20.7 Os serviços técnicos de manutenção não incluem:

- a) serviços técnicos de infraestrutura (rede elétrica e aterramento, rede lógica, meios de comunicação de dados) externos ao equipamento;
- b) instalações, substituições, transferências, desinstalações e manutenções em equipamentos;



- c) configurações de estações de trabalho diferentes daquelas previstas para o provimento dos serviços;
- d) reparos, consertos ou substituições resultantes de acidentes, negligência, imperícia ou mau uso por parte de profissionais ou prepostos da PROCERGS, bem como os causados por forças da natureza, por utilização indevida de suprimentos consumíveis e por atos de terceiros, ressalvados os casos provocados por empregados da CONTRATADA.

1.21 Do Serviço de Contingência Operacional

1.21.1 Todos os equipamentos deverão apresentar solução de contingência operacional local, que garanta a continuidade da prestação dos serviços de acordo com a solução proposta, no caso de ocorrência de falha em impressoras, multifuncionais, auto envelopadoras, servidores de impressão e gerenciamento, bem como em computadores utilizados para provimento e supervisão.

1.21.2 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a assinatura do Contrato, um plano e/ou projeto como alternativa para contingência operacional remota, adequado à prestação de serviços do objeto contratual, que possibilite, em caso de falha no processo implantado no ambiente do *print center* ou em situações emergenciais, a execução dos serviços em outro centro de impressão e a realização dos procedimentos operacionais para envio dos serviços concluídos ao centro de distribuição, no prédio sede da PROCERGS ou para coleta da ECT, sob sua inteira responsabilidade, sem a cobrança de qualquer valor adicional.

1.22 Do Serviço de Reposição de Suprimentos

1.22.1 A CONTRATADA deverá realizar a reposição dos suprimentos consumíveis nos respectivos locais de instalação, sempre que necessário e de forma preventiva, de modo a garantir a não interrupção dos serviços.

1.22.2 A PROCERGS permitirá a instalação e configuração de recursos destinados a economizar suprimentos consumíveis originais (toner, cartuchos), desde que não comprometam a qualidade do material impresso.

1.23 Do Serviço de Treinamento Operacional

A CONTRATADA deverá fornecer treinamento operacional nos equipamentos e softwares para 10 (dez) profissionais pertencentes ao quadro de funcionários da PROCERGS com o propósito de capacitá-los em diversas atividades voltadas à execução, manutenção e supervisão dos serviços, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data de conclusão da implantação da solução:

- a) zelar pelo bom funcionamento da solução;
 - b) prover assistência técnica em primeiro nível ao usuário final;
 - c) fornecer orientações e novos procedimentos ao usuário final;
 - d) gerenciar a periodicidade da substituição dos suprimentos consumíveis;
 - e) executar a reposição dos suprimentos consumíveis, especialmente do papel;
- realizar alterações de leiaute no ambiente de instalação dos equipamentos;
realizar alterações de configurações;



- h) operar os equipamentos de emissão e acabamento no ambiente do *print center*;
- i) incluir novos usuários nos serviços de impressão;
- j) executar o gerenciamento local e remoto do desempenho dos produtos e serviços gerados, incluindo a administração de direitos e permissões dos usuários;
- k) executar o controle da contabilização de produtos e serviços gerados, incluindo a administração de direitos e permissões dos usuários;
- l) prover relatórios de desempenho e estatísticas sobre o desempenho da solução adotada;
- m) prover textos informativos sobre a solução adotada.

1.23.1 A CONTRATADA deverá fornecer um curso básico de operação de cada equipamento do ambiente departamental, logo após a conclusão da sua instalação, para os usuários indicados pela PROCERGS.

1.23.2 A CONTRATADA deverá fornecer cursos periódicos de atualização, em intervalos de 12 (doze) meses, ou sempre que ocorrer substituição de equipamento ou software.

1.24 Do Serviço de Suporte

1.24.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço de suporte local para resolver problemas diversos, prestar assessoria, propor melhorias e adaptações na implantação e na continuidade da solução, com foco no atendimento ao usuário e na conectividade da solução na rede da PROCERGS.

1.24.2 O suporte local a usuário inclui:

- a) orientações e novos procedimentos para instalação e configuração dos equipamentos da solução;
- b) instruções para utilização de recursos disponibilizados na solução;
- c) identificação e correção de erros operacionais do usuário da solução;
- d) testes de funcionalidades e desempenho.

1.24.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço de suporte remoto (via telefone e e-mail) para recebimento de chamadas, para consultas técnicas, para prestar assessoria e realizar a troca de informações com os profissionais da PROCERGS encarregados de gerenciar o desempenho da solução.

1.25 Do Serviço de Reestruturação da Solução

A PROCERGS poderá solicitar a execução de serviços de reestruturação da solução, em razão da necessidade de readequação e redimensionamento da demanda, bem como para viabilizar melhorias na prestação dos serviços.

1.25.1 A CONTRATADA deverá executar:

- a) visita de avaliação no local para levantamento de informações, estudo de viabilidade técnica e projeto para prestação do serviço;
- v) instalação de novos equipamentos e softwares com, no mínimo, as mesmas características técnicas daqueles constantes na proposta original para o atendimento dos serviços em novos locais;



- w) substituição de equipamentos e softwares por outros com, no mínimo, as mesmas características técnicas daqueles constantes na proposta original;
- x) transferência de equipamentos e softwares para novos locais, incluindo o transporte e todos os procedimentos de instalação necessários à colocação dos mesmos em pleno funcionamento;
- y) upgrade de equipamentos e softwares, incluindo a expansão da capacidade do disco rígido, da memória disponível e a atualização do firmware e do sistema operacional dos diversos equipamentos e computadores conectados à rede, bem como a atualização dos drivers de impressão e da versão dos diversos softwares utilizados para provimento da solução;
- z) desinstalação de equipamentos e softwares dos locais implantados, incluindo o transporte até o seu local de atendimento, e todos os procedimentos necessários à reorganização da prestação dos serviços de impressão aos usuários.

1.25.2 A CONTRATADA poderá apresentar relatórios técnicos, baseados nas informações e estatísticas fornecidas pelos serviços de gerenciamento e de contabilização, com propostas para reestruturação da solução, os quais serão recebidos e analisados pela PROCERGS, que deverá decidir, com exclusivo critério, sobre a viabilidade de novas instalações, de readequações e redimensionamento da demanda e de implantação de melhorias na prestação dos serviços.

1.25.3 A CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço de reestruturação da solução, reinstalar e reconfigurar todos os equipamentos, softwares e serviços de gerenciamento e de contabilização, bem como realizar a rotina de testes de desempenho, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.

1.25.4 Da transferência de local do ambiente do *print center*

A PROCERGS poderá solicitar a transferência dos serviços de impressão e de acabamento do ambiente do *print center*, para outro local dentro dos limites do município de Porto Alegre - RS, sem acarretar nenhum ônus, no prazo acordado entre as partes.

1.26 Do serviço não executado

A situação de serviço técnico não executado ficará caracterizada quando a CONTRATADA não atender o chamado técnico ou não executar o serviço solicitado, em razão de responsabilidade atribuída à PROCERGS, seus clientes, usuários e concessionárias de serviços.

1.26.1 Das responsabilidades atribuídas à PROCERGS, clientes ou usuários:

- a) encaminhamento de chamado para serviço técnico não previsto no escopo do contrato;
- b) descrição incorreta ou falta de informações essenciais;
- c) impossibilidade de acesso ao local de execução;
- d) responsável não localizado, quando sua presença for imprescindível;
- e) falta de funcionário da PROCERGS para acompanhamento, caso esteja previsto;
- f) falta de agendamento, adiamento, suspensão ou cancelamento do serviço;



g) falta de condições de infraestrutura (suporte, meios de comunicação de dados, rede lógica, rede elétrica e aterramento).

1.26.2 Das responsabilidades atribuídas às concessionárias de serviços:

- a) falta de energia elétrica, sem previsão de retorno;
- b) manutenção de rede elétrica programada;
- c) canal de comunicação com problemas;
- d) rede ou estações não definidas.

1.26.3 Os responsáveis e os motivos deverão ser devidamente comprovados e registrados pela CONTRATADA no sistema pertinente do chamado técnico.

1.26.4 O serviço não concluído ou não executado no prazo estabelecido, por motivos alheios à vontade da CONTRATADA, quando devidamente comprovados, será suspenso e ficará pendente, caracterizando o Serviço Não Executado.

1.26.5 O serviço pendente, quando retomado a partir de comunicação da PROCERGS para continuidade de execução, caracterizará um novo chamado técnico.

1.27 Do Acompanhamento e Avaliação dos Serviços Prestados

1.27.1 A PROCERGS realizará procedimentos de validação dos resultados entregues, verificação de consistência dos dados informados, bem como avaliação dos serviços técnicos prestados pela CONTRATADA para fins de aceite.

1.27.2 A PROCERGS monitorará a execução de entrega dos serviços e o cumprimento dos prazos propostos, conforme estabelecido no Acordo de Nível de Serviços, através de relatórios gerados pelos seus próprios sistemas de controle de serviços, podendo fornecer cópia dos mesmos à CONTRATADA para avaliação dos serviços prestados.

1.27.3 A CONTRATADA deverá manter, durante todas as etapas do processo produtivo, desde a emissão até a expedição do relatório ou documento ao cliente, rigoroso controle de qualidade, assegurando a manutenção dos padrões exigidos pela PROCERGS, ou seja, “erro zero”.

1.27.4 A PROCERGS inspecionará o processo produtivo e avaliará a qualidade da prestação dos serviços e dos produtos gerados, constantemente, ou seja, durante a execução e após a conclusão das tarefas, bem como mediante amostragem, com tamanho da amostra e locais definidos para cada ciclo mensal avaliado, através de equipe formada por técnicos especializados pertencentes ao seu quadro de profissionais, sendo que não serão aceitos serviços que apresentarem qualquer uma das situações abaixo descritas:

- a) papel de gramatura, cor ou formato fora de especificação;
- b) papel com manchas, cortes, furos, rasgos ou amassados;
- c) impressão com falhas, borrões, desalinhada ou com efeitos de faixa;
- d) manchas de toner;
- e) documentos com falhas na micro serrilha ou serrilha;
- f) documentos autoenvelopados com falha na colagem, na serrilha, ou dobra desalinha



- g) documentos com defeito no processo de corte, furo, grampo, presilha plástica, ou encadernação;
- h) serviços e volumes sem identificação;
- i) serviços sem nota de entrega ou incorretamente preenchida;
- j) falhas de digitalização em razão de deficiências nos equipamentos;
- k) falhas no tratamento de documentos digitalizados;
- l) qualquer outra falha identificada que comprometa a qualidade da prestação do serviço.

1.27.5 A PROCERGS enviará um relatório de não-conformidades com os apontamentos à CONTRATADA sempre que constatar: falhas nos serviços entregues; inconsistências nos dados informados; deficiências nas manutenções e atualizações; problemas e defeitos não solucionados; mau acabamento dos serviços.

1.27.6 A CONTRATADA deverá providenciar, de forma imediata e sem ônus, as correções necessárias em todos os serviços ou produtos considerados de qualidade insatisfatória.

1.27.7 O tempo decorrido pela CONTRATADA para proceder com as correções será contabilizado para fins de contagem de tempo de encerramento do serviço.

1.27.8 A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela PROCERGS, relatórios onde constem a avaliação dos serviços prestados, registros de falhas de operação e funcionamento, manutenções (realizadas, pendentes, recorrentes e programadas), evolução da utilização de suprimentos consumíveis, evolução da quantidade de folhas impressas, estatísticas de utilização de cada equipamento, bem como outros dados referentes aos serviços no período especificado.

1.27.9 A CONTRATADA deverá emitir e entregar ao Fiscal do Contrato um relatório totalizador geral dos serviços prestados, detalhando: mês de referência, sistema/cliente, OS, data de emissão do relatório, nome do relatório, tipo de relatório, tipo de serviço, quantidade de folhas simplex, quantidade de folhas duplex, quantidade total de folhas, número de cópias e número da nota de entrega do sistema de controle de serviços interno, que será conferido pela PROCERGS.

1.27.10 A PROCERGS terá até o 10º (décimo) dia do mês seguinte ao mês de encerramento dos chamados técnicos para validar os relatórios entregues e aplicar os descontos referentes a eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço definidos.

1.27.11A PROCERGS e a CONTRATADA definirão cronograma de reuniões com as seguintes periodicidades:

- a) reunião quinzenal, para análise do desempenho e definição de alterações necessárias ao atendimento e melhorias nas prestações de serviços;
- b) reunião mensal, para fechamento do volume de serviços prestados no mês calendário anterior e ajustes de faturamento;
- c) reuniões extraordinárias, podendo ser convocadas tanto pela CONTRATANTE quanto pela CONTRATADA, para discussão de casos especiais que necessitem de atenção urgente.



do serviço técnico recorrente



- 1.28.1 O serviço técnico reincidente ficará caracterizado sempre que ocorrer uma nova solicitação de serviço técnico para o mesmo equipamento ou software disponível na solução implantada, num período de 10 (dez) dias, contado a partir do encerramento do serviço prestado anteriormente.
- 1.28.2 O serviço técnico reincidente será de responsabilidade da CONTRATADA quando for caracterizado como resultante das seguintes situações:
- a) erro ou deficiência no diagnóstico dos defeitos apresentados pelos equipamentos e softwares;
 - b) erro ou deficiência na solução dos defeitos apresentados pelos equipamentos e softwares;
 - c) defeitos nas novas peças que tenham sido inseridas nos equipamentos durante a execução de manutenção preventiva ou corretiva, em substituição a outras danificadas;
 - d) defeitos nos novos suprimentos consumíveis que tenham sido inseridos nos equipamentos em substituição a outros;
 - e) configurações incorretas de equipamentos e softwares;
 - f) conexões irregulares no cabeamento elétrico e lógico dos equipamentos;
 - g) inexecução total ou parcial dos serviços técnicos solicitados;
 - h) execução imperfeita ou em desacordo com as especificações da solicitação de serviços técnicos originais;
 - i) imperícia técnica na execução dos serviços;
 - j) negligência na execução dos serviços técnicos;
 - k) desleixo no trato com os equipamentos e softwares;
 - l) limpeza inadequada do local, após a prestação dos serviços;
 - m) mau atendimento ao cliente ou usuário dos serviços.
- 1.28.3 O serviço técnico reincidente não ficará caracterizado quando as deficiências ou defeitos tenham surgido em decorrência de dolo, imperícia ou mau uso dos equipamentos, por parte de terceiros, de funcionários ou de prepostos da PROCERGS.
- 1.28.4 A CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço técnico reincidente e reparar todos os problemas no prazo máximo de 03 (três) horas úteis, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.

1.29 Do Acordo de Nível de Serviços - SLA

Serão estabelecidos indicadores visando caracterizar o nível mínimo de qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e a contrapartida na forma de pagamento por parte da PROCERGS.

- 1.29.1 Serão utilizados os seguintes indicadores para fins de aferição dos níveis de serviço entregues pela CONTRATADA em cada ciclo mensal de faturamento:
- a) Disponibilidade da Solução e dos Serviços - DSS;
 - b) Serviços Entregues no Prazo - SEP;
 - c) Qualidade dos Serviços Executados - QSE;
 - d) Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços - PSU.



1.30 Disponibilidade da Solução e dos Serviços - DSS



1.30.1 O indicador DSS estará associado ao percentual de tempo no qual a solução e os serviços estiverem disponíveis no ciclo mensal.

1.30.2 O indicador DSS será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:

$$\text{DSS (\%)} = 100 * (\text{Total de tempo com disponibilidade no mês}) / (\text{Total de tempo no mês})$$

1.30.3 A meta estabelecida para o indicador DSS será de, no mínimo, 95,00% (noventa e cinco por cento) do serviço disponível para uso, de acordo com os horários estabelecidos para os ambientes do *print center* e departamentais.

1.30.4 Durante a execução dos serviços, a disponibilidade será monitorada e o tempo de indisponibilidade dos serviços será descontado do tempo total de disponibilidade esperado no mês.

1.30.5 A PROCERGS exigirá o cumprimento dos seguintes indicadores de disponibilidade para os serviços:

- a) no ambiente do *print center*, a disponibilidade mensal da solução para prestação dos serviços de impressão, reprografia e acabamento deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento);
- b) no ambiente departamental, a disponibilidade mensal do conjunto de equipamentos para a prestação dos serviços de impressão, reprografia e digitalização deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento);
- c) disponibilidade mensal dos serviços de gerenciamento e de contabilização deverá ser de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento).

1.30.6 No caso de cumprimento da meta, não serão aplicados descontos.

1.30.7 No caso de não cumprimento da meta, serão aplicados descontos previstos para o indicador descumprido, considerando o tempo total de indisponibilidade acumulado no ciclo mensal de faturamento, conforme tabela definida.

DSS - % de Disponibilidade da Solução e dos Serviços

| Percentual de Disponibilidade - Intervalo | % de glosa sobre o valor total do serviço no mês |
|---|--|
| 95,00% a 100,00% | 0 % |
| 94,00% a 94,99% | 1 % |
| 93,00% a 93,99% | 2 % |
| 92,00% a 92,99% | 3 % |
| 91,00% a 91,99% | 4 % |
| 90,00% a 90,99% | 5 % |
| Abaixo de 90,00% | 10 % |

1.30.8 No caso do indicador DSS ficar abaixo de 90,00%, por três ou mais ciclos de faturamento, consecutivos ou não, ficará caracterizada indisponibilidade injustificada de execu



contrato, pelo que incidirá, cumulativamente, multa contratual correspondente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

1.31 Serviços Entregues no Prazo - SEP

1.31.1 O indicador SEP estará associado aos prazos de execução dos serviços, de acordo com o estabelecido no Contrato.

1.31.2 O indicador SEP será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:
$$\text{SEP (\%)} = 100 * (\text{Total de Serviços Entregues no Prazo no período de um mês}) / (\text{Total de Serviços Entregues no período de um mês})$$

1.31.3 A meta estabelecida para o indicador SEP será de, no mínimo, 98,00% (noventa e oito por cento) de serviços no prazo.

1.31.4 No caso de cumprimento da meta, não serão aplicados descontos.

1.31.5 No caso de não cumprimento da meta, serão aplicados descontos previstos para o indicador descumprido, considerando o tempo total de atraso acumulado no ciclo mensal de faturamento no conjunto de serviços técnicos.

SEP – Serviços Entregues no Prazo

| Percentual de Serviços no Prazo - Intervalo | Desconto por hora útil de atraso acumulado no ciclo mensal | Limite de desconto no valor do serviço |
|---|--|--|
| 98,00% a 100,00% | 0,0% | 0,0% |
| 96,00% a 97,99% | 0,2% | 10% |
| 94,00% a 96,99% | 0,3% | 15% |
| 92,00% a 93,99% | 0,4% | 20% |
| 90,00% a 91,99% | 0,5% | 25% |
| Abaixo de 90,00% | 0,6% | 30% |

1.31.6 No caso do indicador SEP ficar abaixo de 90,00%, por três ou mais ciclos de faturamento, consecutivos ou não, ficará caracterizado atraso injustificado de execução de contrato, pelo que incidirá, cumulativamente, multa contratual correspondente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

1.32 Qualidade dos Serviços Executados - QSE

1.32.1 O indicador QSE estará associado à fase de acompanhamento e avaliação dos serviços prestados e produtos entregues, à ocorrência de reincidências de manutenção, bem como outros apontamentos que visem correções de deficiências nos serviços executados, de acordo com os critérios estabelecidos pela PROCERGS.

1.32.2 O indicador QSE será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:
$$\text{QSE (\%)} = 100 * (\text{total de serviços avaliados e aprovados sem restrições}) / (\text{total de serviços avaliados no ciclo mensal})$$



1.32.3 A meta estabelecida para o indicador QSE será de, no mínimo, 99,00% (noventa e nove por cento) dos serviços avaliados e aprovados sem restrições, de acordo com os critérios estabelecidos pela PROCERGS.

1.32.4 No caso de cumprimento da meta, não serão aplicados descontos.

1.32.5 No caso de não cumprimento da meta, serão aplicados descontos previstos para o indicador descumprido, com percentuais crescentes sobre os valores individuais dos serviços técnicos com qualidade reprovada no ciclo mensal de faturamento, conforme tabela definida.

QSE – Qualidade dos Serviços Executados

| Percentual de Serviços Qualidade Aprovada | Percentual de Serviços Qualidade Reprovada no ciclo mensal | Desconto por serviço qualidade reprovada |
|---|--|--|
| 99,00% a 100,00% | 0,00% a 1,00% | 0,00% |
| 97,00% a 98,99% | 1,01% a 3,00% | 2,00% |
| 95,00% a 96,99% | 3,01% a 5,00% | 3,00% |
| 93,00% a 94,99% | 5,01% a 7,00% | 5,00% |
| 90,00% a 92,99% | 7,01% a 10,00% | 7,00% |
| Abaixo de 90,00% | Acima de 10,00% | 10,00% |

1.32.6 No caso do indicador QSE ficar abaixo de 90,00%, por três ou mais ciclos de faturamento, consecutivos ou não, ficará caracterizada falha de execução de contrato, pelo que incidirá, cumulativamente, multa contratual correspondente, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

1.33 Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços - PSU

1.33.1 O indicador PSU estará associado à pesquisa encaminhada por meios eletrônicos junto aos usuários dos serviços, de acordo com os critérios estabelecidos pela PROCERGS.

1.33.2 O indicador PSU será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:
$$\text{PSU (\%)} = 100 * (\text{total de pesquisas com avaliação satisfatória dos usuários}) / (\text{total de pesquisas})$$

1.33.3 A meta estabelecida para o indicador PSU será de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) de avaliações satisfatórias dos usuários, de acordo com os critérios estabelecidos pela PROCERGS.

1.33.4 No caso de atingimento da meta, serão divulgados os resultados alcançados, incluindo a possibilidade de definição, entre as partes, de novo valor mínimo para o indicador para os próximos períodos de avaliação, visando a melhoria contínua da prestação dos serviços.

1.33.5 No caso de não atingimento da meta, será estabelecido um plano de melhoria com revisões dos processos de trabalho em conjunto com a CONTRATADA, sendo o prazo de implementação definido pela PROCERGS.



- 1.33.6 A PROCERGS e a CONTRATADA a qualquer tempo poderão estabelecer um plano de melhoria contínua para os serviços, definindo objetivos, metas e prazos a cumprir, independentemente da realização da pesquisa de satisfação dos usuários.
- 1.33.7 A CONTRATADA deverá implementar o plano de melhoria no prazo definido; no caso de descumprimento será aplicada multa contratual, bem como demais sanções cabíveis.
- 1.34 Dos requisitos de segurança
- 1.34.1 A CONTRATADA terá acesso limitado aos locais da prestação dos serviços, devendo permanecer apenas o tempo necessário para execução dos serviços.
- 1.34.2 Todo o pessoal contratado para execução dos serviços deverá estar devidamente identificado, portando crachá fornecido pela PROCERGS, e utilizando uniforme e equipamento de proteção aplicável segundo a legislação.
- 1.34.3 A CONTRATADA deverá fornecer os dados necessários de cada profissional para a confecção dos crachás de identificação, que será de uso obrigatório nas dependências da PROCERGS, durante a execução dos serviços, onde deverá constar: o nome da CONTRATADA, o nome completo do profissional, o número do RG, o número do CPF, número e data de vigência do contrato, função e lotação na PROCERGS e, preferencialmente, arquivo com foto escaneada do profissional ou uma foto 3x4, com antecedência mínima de 02 (dois) dias do ingresso.
- 1.34.4 Qualquer alteração de pessoal deverá ser comunicada por escrito ao Gestor do Contrato, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
- 1.34.5 É expressamente proibido o uso de cigarros ou semelhantes, bebidas, bem como a preparação e/ou consumo de alimentos nas instalações do *print center*.
- 1.34.6 É vedado a utilização de equipamentos de som/imagem nas instalações da PROCERGS, bem como, registro de imagens por qualquer meio.
- 1.34.7 São expressamente proibidas quaisquer visitas às instalações do *print center*, sem a autorização expressa da PROCERGS.
- 1.34.8 Toda a comunicação entre as partes será feita através de um preposto indicado pela CONTRATADA e pelo Fiscal ou Gestor do Contrato por parte da PROCERGS, ficando expressamente proibida à CONTRATADA o repasse de qualquer informação a respeito do processo produtivo, tais como, cronograma de produção, processos em execução, prazos e previsões, diretamente a clientes da PROCERGS.
- 1.34.9 Todos os relatórios, documentos, impressões, cópias reprográficas, arquivos e outras informações decorrentes do presente contrato, que a CONTRATADA, seus empregados ou prepostos venham a ter conhecimento, são considerados sigilosos, não podendo ser divulgados no todo ou em parte, sob pena de responsabilização por eventuais prejuízos ou danos causados à PROCERGS.



- 1.34.10 Os relatórios e documentos impressos que sejam considerados sem uso ou errados são sigilosos e deverão ser destruídos pela CONTRATADA que, obrigatoriamente, deverá manter nas instalações da PROCERGS, equipamento fragmentador de papel, de médio porte, e executar o processo de fragmentação com o acompanhamento da PROCERGS, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir do momento da constatação do problema.
- 1.35 Das informações e disposições gerais
- 1.35.1 A PROCERGS designará profissionais pertencentes ao seu quadro funcional para as funções de Fiscal e Gestor do Contrato, que centralizarão o relacionamento com a CONTRATADA, bem como chefias e supervisores, um por turno, para atuação junto ao ambiente do *print center*, no processo de implantação da solução e posterior acompanhamento dos serviços quanto à correção, qualidade, pontualidade e segurança.
- 1.35.2 A CONTRATADA e a PROCERGS, de comum acordo em casos excepcionais, poderão negociar novos horários e prazos para os serviços, bem como agendar a data de execução, devendo estes ficar devidamente registrados nas solicitações de serviços.
- 1.35.3 O local disponibilizado pela PROCERGS para o ambiente do *print center* destina-se à prestação de serviços para a mesma, sendo que sua utilização eventual para outro fim, tais como contingência para terceiros ou emissões sazonais, deverá seguir os seguintes requisitos:
- a) solicitar autorização à PROCERGS com antecedência mínima de 72 (setenta e duas horas);
 - b) executar apenas nos períodos de ociosidade dos serviços da PROCERGS;
 - c) interromper imediatamente o serviço em caso de necessidade da PROCERGS;
 - d) aplicar taxa de desconto por milheiro de serviço impresso, em razão da utilização das dependências e infraestrutura da PROCERGS, conforme definido no Contrato.
- 1.35.4 No caso de qualquer impedimento da CONTRATADA ou necessidade emergencial motivada pela mesma, a PROCERGS poderá, a seu livre critério, manter ou designar funcionários de seu quadro, para atuar em qualquer fase do processo da solução.
- 1.35.5 Em casos de necessidades especiais, de caráter excepcional e extraordinário, fora do horário de funcionamento estabelecido para o *print center*, a PROCERGS poderá executar serviços de impressão, reprografia e acabamento, com profissionais pertencentes ao seu quadro de funcionários, devendo a CONTRATADA disponibilizar, antecipadamente, apenas os recursos materiais (equipamentos, softwares, suprimentos consumíveis e mobiliário), autorizações e senhas necessárias à operação do ambiente.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PREÇOS

- 2.1 O preço unitário final para o presente ajuste a ser faturado pela CONTRATADA para cada um dos serviços técnicos, com todos os impostos, taxas, pedágios, transporte e seguro já incluídos, entendido como justo e suficiente para a total execução do presente objeto, será determinado a partir do valor da Unidade de Serviço de Impressão (USI) e da composição do preço em Unidades de Serviço de Impressão estabelecida.



- 2.1.1 A composição do preço de cada serviço técnico executado será determinada pelo produto da quantidade de Unidades de Serviços de Impressão (USIs) cabíveis e do valor unitário da Unidade de Serviço de Impressão (USI), menos eventuais descontos aplicados por não cumprimento dos níveis mínimos de serviço.
- 2.1.2 As parcelas deverão estar discriminadas para cada um dos serviços técnicos.
- 2.1.3 Nos preços ajustados estão incluídos todos os gastos de pessoal durante a execução das atividades objeto deste Contrato, inclusive as despesas com alimentação e hospedagem.
- 2.1.4 O valor da Unidade de Serviço de Impressão (USI) é: R\$......,..... (.....).

2.2 PREÇOS DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E PROVIMENTO

Os preços unitários mensais dos Serviços de Implantação e Provimento para a total execução do presente objeto constam a seguir.

2.2.1 Do Preço do Serviço para o conjunto da Solução de Impressão no *Print Center*

Esse serviço será pago mensalmente para o conjunto completo da solução, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente da quantidade e características dos equipamentos e softwares instalados e disponibilizados para emissão e acabamento dos produtos.

A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **300 (trezentas) USIs**.

2.2.2 Do Preço do Serviço para o conjunto da Solução de Reprografia no *Print Center*

Esse serviço será pago mensalmente para o conjunto completo da solução, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente da quantidade e características dos equipamentos e softwares instalados e disponibilizados para emissão e acabamento dos produtos.

A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **7,44 (sete vírgula quarenta e quatro) USIs**.

2.2.3 Do preço do Serviço para o equipamento Multifuncional Monocromática

Esse serviço será pago mensalmente para cada equipamento instalado no ambiente departamental, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente das características técnicas e softwares instalados e disponibilizados para emissão dos produtos.

A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **1,37 (um vírgula trinta e sete) USIs**.

2.2.4 Do preço do Serviço para o equipamento Impressora Monocromática

Esse serviço será pago mensalmente para cada equipamento instalado no ambiente departamental, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente das características técnicas e softwares instalados e disponibilizados para emissão dos produtos.



A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **1,09 (um vírgula zero nove) USIs**.

2.2.5 Do preço do Serviço para o equipamento Multifuncional Policromática

Esse serviço será pago mensalmente para cada equipamento instalado no ambiente departamental, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente das características técnicas e softwares instalados e disponibilizados para emissão dos produtos.

A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **1,80 (um vírgula oitenta) USIs**.

2.2.6 Do preço do Serviço para o equipamento Impressora Policromática

Esse serviço será pago mensalmente para cada equipamento instalado no ambiente departamental, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente das características técnicas e softwares instalados e disponibilizados para emissão dos produtos.

A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **1,30 (um vírgula trinta) USIs**.

2.2.7 Do preço do Serviço para o equipamento Scanner de Mesa

Esse serviço será pago mensalmente para cada equipamento instalado no ambiente departamental, de acordo com a composição do preço estabelecida, independente das características técnicas e softwares instalados e disponibilizados para emissão dos produtos.

A PROCERGS pagará pela prestação desse serviço o valor equivalente a **1,48 (um vírgula quarenta e oito) USIs**.

2.3 PREÇOS DOS SERVIÇOS DE ENTREGA DE PRODUTOS

Os preços unitários dos Serviços de Entrega de Produtos para a total execução do presente objeto constam a seguir.

2.3.1 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Simplex, no modo monocromático em preto

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Simplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a **1,00 (uma) USI**.

2.3.2 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Duplex, no modo monocromático em preto

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Duplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a **1,20 (um vírgula vinte) USIs**.

2.3.3 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Simplex, no modo monocromático em preto



A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Simplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a **1,20 (um vírgula vinte) USIs**.

2.3.4 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Duplex, no modo monocromático em preto

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Duplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a **1,40 (um vírgula quarenta) USIs**.

2.3.5 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço Etiqueta Adesiva Laser, no modo monocromático em preto

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço Etiqueta Adesiva Laser, no modo monocromático em preto o valor equivalente a **4,00 (quatro) USIs**.

2.3.6 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Simplex, no modo policromático

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Simplex, no modo policromático o valor equivalente a **6,00 (seis) USIs**.

2.3.7 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Duplex, no modo policromático

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m² Duplex, no modo policromático o valor equivalente a **7,20 (sete vírgula vinte) USIs**.

2.3.8 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Simplex, no modo policromático

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Simplex, no modo policromático o valor equivalente a **6,90 (seis vírgula noventa) USIs**.

2.3.9 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Duplex, no modo policromático

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m² Duplex, no modo policromático o valor equivalente a **8,70 (oito vírgula setenta) USIs**.

2.3.10 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço Etiqueta Adesiva Laser, no modo policromático



A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de impressão e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço Etiqueta Adesiva Laser, no modo policromático o valor equivalente a **18,21 (dezoito vírgula vinte e uma) USIs**.

2.3.11 Do preço da peça de acabamento completa em pvc

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de acabamento, para cada peça de acabamento completa, incluindo encadernação com espiral, capa e contracapa em pvc, o valor equivalente a **0,02 (zero vírgula zero dois) USIs**.

2.3.12 Do preço do milheiro de páginas digitalizadas no Serviço de Digitalização

A PROCERGS pagará pela prestação dos serviços de digitalização, para cada milheiro de páginas digitalizadas no Serviço de Digitalização o valor equivalente a **0,23 (zero vírgula vinte e três) USIs**.

2.4 A tabela-resumo dos preços dos serviços em valores equivalentes a Unidades de Serviço de Impressão (USIs), consta a seguir:

| Serviço de Implantação e Provitamento | Unidade | USI | R\$ |
|---|-------------|--------|-----|
| Solução de impressão no <i>print center</i> | conjunto | 300,00 | |
| Solução de reprografia no <i>print center</i> | conjunto | 7,44 | |
| Multifuncional monocromática | equipamento | 1,37 | |
| Impressora monocromática | equipamento | 1,09 | |
| Multifuncional policromática | equipamento | 1,80 | |
| Impressora policromática | equipamento | 1,30 | |
| Scanner de mesa | equipamento | 1,48 | |

| Serviço de Entrega de Produtos | Unidade | USI | R\$ |
|--|----------|-------|-----|
| A4 75 g/m ² Simplex Monocromática | milheiro | 1,00 | |
| A4 75 g/m ² Duplex Monocromática | milheiro | 1,20 | |
| A3 75 g/m ² Simplex Monocromática | milheiro | 1,20 | |
| A3 75 g/m ² Duplex Monocromática | milheiro | 1,40 | |
| Folha etiquetas em geral Monocromática | milheiro | 4,00 | |
| A4 75 g/m ² Simplex Policromática | milheiro | 6,00 | |
| A4 75 g/m ² Duplex Policromática | milheiro | 7,20 | |
| A3 75 g/m ² Simplex Policromática | milheiro | 6,90 | |
| A3 75 g/m ² Duplex Policromática | milheiro | 8,70 | |
| Folha etiquetas em geral Policromática | milheiro | 18,21 | |
| Acabamento c/capa e contracapa em pvc | peça | 0,02 | |
| Digitalização | milheiro | 0,23 | |

2.5 Dos preços especiais

2.5.1 Do preço dos serviços em papel 90 g/m²

Quando solicitada pela PROCERGS a prestação dos serviços em papel de gramatura () os preços definidos serão acrescidos em 15% (quinze por cento).

PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br



2.5.2 Do preço dos serviços em papel pré-impresso

Quando solicitada pela PROCERGS a prestação dos serviços em papel pré-impresso, os preços definidos serão acrescidos em 10% (dez por cento).

2.5.3 Do preço dos serviços com área de cobertura de impressão superior a 20% (vinte por cento)

Quando solicitada pela PROCERGS a prestação dos serviços com área de cobertura de impressão superior a 20% (vinte por cento) da página, os preços definidos serão acrescidos em 20% (vinte por cento).

2.6 Das Informações e disposições gerais

2.6.1 Os serviços deverão ser faturados de acordo com as quantidades efetivamente realizadas e aceitas, ou seja, a contratação não prevê qualquer tipo de franquia ou pagamento mínimo mensal.

2.6.2 Os preços dos serviços de impressão estão previstos para execução em papel branco ou colorido.

2.6.3 Os serviços de gerenciamento e contabilização previstos estão incluídos na contratação sem ônus adicional para a PROCERGS.

2.6.4 O serviço de acabamento mediante encadernação, com conjunto espiral e capa/contracapa em pvc, deverá ser executado no ambiente do *print center* para os serviços de impressão e de cópias reprográficas, devendo ser pago por peça completa realizada.

2.6.5 Os demais acabamentos previstos na contratação estão incluídos na prestação dos serviços sem ônus adicional para a PROCERGS.

2.6.6 Os Serviços de Apoio estão incluídos na contratação sem ônus adicional para a PROCERGS.

2.6.7 Quando a CONTRATADA utilizar as dependências e infraestrutura da PROCERGS para a execução de serviços a terceiros, o preço do milheiro de folhas impressas será reduzido em 25% (vinte e cinco por cento) do preço originalmente estabelecido, de acordo com o tipo de serviço e limitado à quantidade equivalente ao serviço realizado.

2.6.8 Nas situações previstas no Contrato nas quais a PROCERGS venha a assumir a execução dos serviços com profissionais do seu próprio quadro, não incidirá qualquer tipo de redução nos valores estabelecidos para pagamento.

2.6.9 A caracterização pela CONTRATADA de serviço técnico não executado para um determinado equipamento, não acarretará nenhum ônus à PROCERGS.

2.6.10 Todas as despesas decorrentes de eventuais novas emissões motivadas por falhas na solução de responsabilidade da CONTRATADA, não poderão ser faturadas.



2.6.11 Todas as despesas de correio e transporte para distribuição de relatórios e documentos, resultantes do objeto do presente contrato, correrão exclusivamente por conta da PROCERGS.

CLÁUSULA QUARTA – DO RECURSO FINANCEIRO

As despesas decorrentes do presente Contrato correrão por conta de recursos financeiros próprios da PROCERGS.

CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO CONTRATUAL

4.1 O prazo de duração do Contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo da PROCERGS, mediante aditivo contratual, por sucessivos períodos de 12 (doze) meses consecutivos, até o limite legal.

4.2 A ordem de início dos serviços somente poderá ser entregue após a publicação, pela PROCERGS, da súmula do Contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

4.3 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA

5.1 A CONTRATADA, no prazo de 10 (dez) dias a contar da assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor total contratado, que será liberada após a execução do objeto da avença, conforme disposto no art. 70 da Lei Federal nº 13.303/2016, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

5.1.1 O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da PROCERGS.

5.2 A garantia poderá ser realizada em uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou Título da Dívida Pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- aa) seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item 6.11;
- bb) fiança bancária, conforme modelo contido no Edital.

5.3 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, inclusive dos previstos nos itens 6.10 e 6.16, acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do Contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

5.4 O atraso na apresentação da garantia autoriza a PROCERGS a promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

5.5 O número do Contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.



- 5.6 Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a fiscalização do Contrato deverá comunicar o fato à entidade garantidora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA, bem como as decisões finais da instância administrativa.
- 5.7 A entidade garantidora não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela PROCERGS com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.
- 5.8 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 5.9 A perda da garantia em favor da Administração, em decorrência de rescisão unilateral do Contrato, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no Contrato.
- 5.10 A garantia deverá ser integralizada no prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração para acréscimo de objeto.
- 5.11 A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - prejuízos causados à PROCERGS ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
 - das multas moratórias e punitivas aplicadas pela PROCERGS à CONTRATADA.
- 5.12 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do PROCERGS, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul.
- 5.13 No caso de alteração do valor do Contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 5.14 A PROCERGS ficará autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do Contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.
- 5.14.1 A autorização contida neste subitem é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
- 5.15 A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 5.16 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data em que for notificado.



PROCERGS não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses: caso fortuito ou força maior;



- b) alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores da PROCERGS.

5.18 Caberá à PROCERGS apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas “c” e “d” da Cláusula 6.17, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela PROCERGS.

5.19 Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais deverão ser comunicados pela PROCERGS à CONTRATADA e/ou à entidade garantidora, no prazo de até 3 (três) meses após o término de vigência do Contrato.

5.20 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas no presente instrumento e no Edital.

5.21 Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, título da dívida pública, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da PROCERGS, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato;
- b) no prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do Contrato, exceto quando ocorrer comunicação de sinistros, por parte da PROCERGS, devendo o prazo ser ampliado de acordo com os termos da comunicação.

5.22 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à PROCERGS ou a terceiros, na forma do art. 76 da Lei Federal nº 13.303/2016.

5.23 A CONTRATADA garante manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão do objeto contratado, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

5.24 Adequação à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

5.24.1 A CONTRATADA deve guardar registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais efetuadas em razão do cumprimento deste Contrato e compartilhá-las com a PROCERGS, de forma estruturada, sempre que for necessário.

5.24.2 A CONTRATADA deve garantir a segurança, o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais tratados e, caso ocorra um incidente envolvendo esses dados, deve notificar a PROCERGS no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após ter ciência do incidente, descrevendo a natureza dos dados afetados, as informações sobre os titulares envolvidos e as medidas que foram ou que estão sendo adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

5.24.3 A CONTRATADA deve obter a anuência prévia e formal da PROCERGS para fins de qualquer subcontratação ou compartilhamento com terceiros de dados pessoais decorrentes da execução deste Contrato, bem como garantir a submi-



terceiro às mesmas obrigações da CONTRATADA no que se refere ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais.

5.24.4 A CONTRATADA deve excluir todo e qualquer dado pessoal tratado em decorrência da assinatura e execução deste contrato, assim que os dados não sejam mais necessários ou por solicitação da PROCERGS.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

- 6.1 O pagamento dos serviços contratados será efetuado até o dia 20 (vinte) do mês seguinte ao da prestação dos serviços, mediante apresentação/protocolização do Documento Fiscal de Cobrança, com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência.
- 6.2 A CONTRATADA não poderá protocolizar a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura antes do recebimento definitivo do objeto por parte da PROCERGS.
- 6.3 Os serviços técnicos prestados somente poderão ser faturados pela CONTRATADA após o aceite da PROCERGS, ou seja, após todas as correções das deficiências e dos defeitos que porventura tenham sido apontados nos mesmos; ou a partir do 10º (décimo) dia do mês subsequente à execução, caso o serviço não tenha sido avaliado.
- 6.4 O Documento Fiscal de Cobrança deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.
- 6.4.1 Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul, independente da localização da sede ou filial da CONTRATADA.
- 6.5 A PROCERGS responsabiliza-se depositar à CONTRATADA o valor correspondente na Conta Corrente nº, da Agência nº, do Banco
- 6.6 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.
- 6.6.1 O valor total mensal a ser faturado pela CONTRATADA será o somatório dos valores correspondentes a cada serviço executado no mês anterior e que receberam aceite técnico, menos eventuais descontos aplicados por não cumprimento dos níveis mínimos de serviço.
- 6.6.2 A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:
- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato; ou
 - b) deixar de utilizar equipamentos, suprimentos consumíveis, materiais, ferramental e profissionais exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.



Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.



6.7.1 Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 69, inciso IX, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

6.7.2 Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

6.7.3 Persistindo a irregularidade, a PROCERGS poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA ampla defesa.

6.8 O pagamento do serviço fica condicionado à apresentação, pela CONTRATADA, das cópias das guias da Previdência Social (INSS) e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) recolhidas, referentes ao período de prestação dos serviços.

6.8.1 Fica também, a CONTRATADA, obrigada a apresentação, da Certidão Negativa que prove a regularidade com o FGTS e a Certidão Negativa de Débito-CND, relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pelo Ministério da Fazenda, conforme Decreto Estadual nº 39.368, de 09.04.99.

6.9 Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

- a) Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996;
- b) Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei Federal nº 8.212/1991;
- c) Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar Federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

6.10 Caso a CONTRATADA seja dispensada de retenções deverá entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em 02 (duas) vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

6.11 A PROCERGS poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

CLÁUSULA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

O valor do presente Contrato não pago na data prevista será corrigido até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Ministério de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.



CLÁUSULA NONA - DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO

- 8.1 A Unidade de Serviço de Impressão (USI) será reajustada, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta.
- 8.2 Nos reajustes subsequentes ao 1º (primeiro), o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 8.3 A Unidade de Serviço de Impressão (USI) será reajustada, em consequência da variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor – SNIPC, de acordo com a fórmula abaixo:
 $R = P0 \times [(IPCA_n / IPCA_0) - 1]$, onde:
R = parcela de reajuste;
P0 = Preço inicial do Contrato no mês de referência dos preços ou preço do Contrato no mês de aplicação do último reajuste;
IPCA_n = número do índice IPCA referente ao mês do reajuste;
IPCA₀ = número do índice IPCA referente ao mês da data da proposta, último reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES

As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste Contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1 Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento, no Edital e na sua proposta, com a alocação dos profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 10.2 Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à PROCERGS a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
- 10.3 Fornecer todos os recursos tecnológicos para implantar e sustentar a operação dos serviços, incluindo equipamentos e suprimentos consumíveis, bem como maquinário, ferramental, instrumentos de teste, softwares, equipamentos de proteção individual (EPIs) e demais itens necessários à prestação dos serviços previstos, responsabilizando-se tecnicamente pela organização do trabalho.
- 10.4 Manter os equipamentos e demais itens necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de uso, devendo substituir os danificados nos prazos previstos no Contrato.
- 10.5 Manter os equipamentos elétricos com sistema de proteção, a fim de evitar danos à rede elétrica e acidentes com seus profissionais.
- 10.6 Garantir à PROCERGS o uso e gozo pacífico dos equipamentos, softwares e suprimentos consumíveis, resguardando-os de embaraços e turbações de terceiros e respondendo por danos e defeitos dos mesmos.



- 10.7 Atender às solicitações da PROCERGS quanto à substituição dos profissionais alocados, no prazo fixado pela administração, nos casos em que ficar constatado o não-atendimento de requisitos mínimos de capacitação ou descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
- 10.8 Fornecer e manter atualizada a relação do quadro de profissionais que prestam serviço à PROCERGS.
- 10.9 Manter sua equipe técnica habilitada à execução dos serviços e constantemente atualizada, através de treinamentos e cursos.
- 10.10 Fornecer os dados necessários de cada profissional para a confecção dos crachás de identificação, que será de uso obrigatório nas dependências da PROCERGS durante a execução dos serviços.
- 10.11 Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato.
- 10.12 Orientar seus profissionais quanto à necessidade de acatar as normas internas da PROCERGS, observando no que couber o Termo de Conduta da PROCERGS que é parte integrante deste instrumento, conforme Anexo C.
- 10.13 Treinar seus profissionais quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do órgão.
- 10.14 Observar rigorosamente as normas internas de segurança da PROCERGS, além das constantes deste instrumento.
- 10.15 Instruir seus profissionais quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.
- 10.16 Orientar seus profissionais a participarem dos treinamentos e cursos ministrados pela PROCERGS para conhecimento das regras de negócios dos sistemas e procedimentos, visando a execução dos serviços técnicos.
- 10.17 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais.
- 10.18 Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 10.19 Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 10.20 Reparar, corrigir, remover ou substituir as suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo Gestor e/ou Fiscal do Contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da sua execução.



- 10.21 Responsabilizar-se pelos danos causados pelos seus profissionais durante a execução dos serviços, nos equipamentos ou nas instalações dos usuários, desde que seja comprovada sua culpa ou dolo.
- 10.22 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a PROCERGS autorizada a descontar da Garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 10.23 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais quando da execução do serviço objeto deste Contrato, desde que devidamente comprovado.
- 10.24 Responder por eventuais transtornos ou prejuízos causados aos serviços e à imagem da PROCERGS e a terceiros, provocados pela ineficiência ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados.
- 10.25 Relatar à PROCERGS, de forma clara e sucinta, toda e qualquer anormalidade ou irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 10.26 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à PROCERGS.
- 10.27 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 10.28 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum evento previsto em lei que seja excludente.
- 10.29 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato, conforme Termo de Confidencialidade constante no Anexo B.
- 10.30 A CONTRATADA deverá, se for o caso, apresentar Programa de Integridade, nos termos da Lei Estadual nº 15.228, de 25 de setembro de 2018 e do seu Regulamento.
- 10.31 Indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer contatos com a PROCERGS sobre a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA PROCERGS

- 11.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 11.2 Repassar à CONTRATADA as regras de conduta e as políticas de segurança da PROCERGS.



- 11.4 Fornecer à CONTRATADA todas as informações pertinentes à execução do objeto contratado.
- 11.5 Realizar treinamentos e cursos sobre as regras de negócios dos sistemas pertinentes e procedimentos para atendimentos dos serviços técnicos.
- 11.6 Solicitar a prestação dos serviços através de chamados técnicos, utilizando meios de acesso eletrônicos, com as informações necessárias.
- 11.7 Fornecer a infraestrutura para implantação da solução, conforme definido no Contrato.
- 11.8 Fornecer as informações e documentações técnicas para viabilizar a integração dos sistemas com a solução de impressão.
- 11.9 Divulgar à CONTRATADA os critérios estabelecidos para a medição e avaliação dos indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviços.
- 11.10 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 11.11 Avaliar os relatórios entregues pela CONTRATADA e dar aceite definitivo nos serviços técnicos até o 10º (décimo) dia do mês subsequente à execução.
- 11.12 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 11.13 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.
- 11.14 Indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer contatos com a CONTRATADA sobre a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES

- 12.1 Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, a PROCERGS poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 12.2 Com fundamento no artigo 83, inciso III da Lei Federal nº 13.303/2016, ficará impedida de licitar e contratar com a PROCERGS e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato e da aplicação de multa, a CONTRATADA se:
- apresentar documentação falsa;
 - ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - falhar na execução do Contrato;
 - fraudar a execução do Contrato;
 - comportar-se de modo inidôneo;
 - cometer fraude fiscal.



Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:

PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br



- a) deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
- b) deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.

12.4 Para os fins da alínea “e” do item 13.2, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

12.5 A falha na execução do Contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 13.9 da presente Cláusula.

12.6 Caso a CONTRATADA cometa qualquer das infrações discriminadas no item 13.2 ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

12.6.1 Multas sobre o valor mensal do Contrato

- a) compensatória de 1% (um por cento) pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
- b) compensatória de 10% (dez por cento) no caso de extravio de documentos, originais ou reprografados, da PROCERGS ou de seus clientes, acrescido do custo de reparação dos documentos que será definido pela PROCERGS;
- c) moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor atualizado do Contrato, no caso de não assinatura no prazo de 10 (dias) da convocação;
- d) moratória de 0,5% (zero vírgula 5 por cento) por dia útil de atraso injustificado no atendimento de obrigações contratuais diversas, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal.

12.6.2 Multas sobre o valor dos serviços do conjunto Serviços de Implantação e Provedimento

- a) moratória de 0,5% (zero vírgula 5 por cento) do valor mensal por dia de atraso no Serviço de Implantação da Solução, limitado a 30 dias;
- cc) compensatória, sobre o valor total do serviço no mês, de acordo com o resultado do indicador DSS - Disponibilidade da Solução e dos Serviços

| Percentual de Disponibilidade – Intervalo % | % de glosa sobre o valor total do serviço no mês |
|---|--|
| 95,00% a 100,00% | 0 % |
| 94,00% a 94,99% | 1 % |
| 93,00% a 93,99% | 2 % |
| 92,00% a 92,99% | 3 % |
| 91,00% a 91,99% | 4 % |
| 90,00% a 90,99% | 5 % |
| Abaixo de 90,00% | 10 % |



12.6.3 Multas sobre o valor dos serviços do conjunto Serviços de Entrega de Produtos

a) moratória, sobre o valor individual do serviço no mês, de acordo com o resultado do indicador SEP - Serviços Entregues no Prazo

| Percentual de Serviços no Prazo – Intervalo % | Desconto por hora útil de atraso acumulado no ciclo mensal | Limite de desconto no valor do serviço |
|---|--|--|
| 98,00% a 100,00% | 0,0% | 0,0% |
| 96,00% a 97,99% | 0,2% | 10% |
| 94,00% a 96,99% | 0,3% | 15% |
| 92,00% a 93,99% | 0,4% | 20% |
| 90,00% a 91,99% | 0,5% | 25% |
| Abaixo de 90,00% | 0,6% | 30% |

b) compensatória, sobre o valor individual do serviço no mês, de acordo com o resultado do indicador QSE - Qualidade dos Serviços Executados

| Percentual de Serviços Qualidade Aprovada – Intervalo % | Percentual de Serviços Qualidade Reprovada no ciclo mensal – Intervalo % | Desconto por serviço qualidade reprovada |
|---|--|--|
| 99,00% a 100,00% | 0,00% a 1,00% | 0,00% |
| 97,00% a 98,99% | 1,01% a 3,00% | 2,00% |
| 95,00% a 96,99% | 3,01% a 5,00% | 3,00% |
| 93,00% a 94,99% | 5,01% a 7,00% | 5,00% |
| 90,00% a 92,99% | 7,01% a 10,00% | 7,00% |
| Abaixo de 90,00% | Acima de 10,00% | 10,00% |

12.6.4 Multas relacionadas a serviços do conjunto Serviços de Apoio

a) moratória de 0,1% (zero vírgula 1 por cento) do valor mensal do serviço afetado por dia útil de atraso no Serviço de Manutenção Preventiva, limitada a 10% (dez por cento);

dd) moratória de 0,1% (zero vírgula 1 por cento) do valor mensal do serviço afetado por hora de atraso no Serviço de Manutenção Corretiva, limitada a 10% (dez por cento);

ee) moratória de 0,1% (zero vírgula 1 por cento) do valor mensal do serviço afetado por hora útil de interrupção causada por falha no Serviço de Reposição de Suprimentos, limitada a 10% (dez por cento);

ff) moratória de 0,1% (zero vírgula 1 por cento) por dia de atraso no atendimento do Serviço de Treinamento, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato;



gg) moratória de 0,1% (zero vírgula 1 por cento) por dia útil de atraso no atendimento do Serviço de Reestruturação, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato;

hh) moratória de 0,1% (zero vírgula 1 por cento) por dia de atraso na implementação do Plano de Melhoria estabelecido, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato.

12.6.5 As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.

12.6.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis previstos no §2º do art. 83 da Lei nº 13.303/2016.

12.7 O valor da multa poderá ser descontado dos Documentos Fiscais de Cobrança devidas à CONTRATADA.

a) se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, se houver.

b) se os valores dos Documentos Fiscais de Cobrança e da garantia contratual forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial;

c) esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à PROCERGS, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

12.8 Caso o valor da garantia contratual seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, essa deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da PROCERGS.

12.9 A PROCERGS, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à PROCERGS, observado o princípio da proporcionalidade.

12.10 A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.

12.11 O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nesta Cláusula e na Cláusula Décima Sexta, e nos termos previstos no §1º do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016.

12.12 As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente Contrato serão realizados por funcionários previamente designados pela PROCERGS, conforme Anexo D, os quais, na qualidade de **Gestor e Fiscal do Contrato**, serão responsáveis pelo acompanhamento de sua execução, com as seguintes atribuições:

- a) acompanhar a execução do Contrato, em especial quanto ao objeto e prazos estipulados, garantindo a regularidade dos atos e a economicidade ao Estado;
- b) ratificar o recebimento do objeto, dos serviços, registrando as ocorrências relacionadas com a execução que estejam em divergências com o objeto contratado;
- c) solicitar, à CONTRATADA, as providências e medidas necessárias para a correta execução do Contrato, comunicando ao superior hierárquico quando estas ultrapassarem as suas próprias competências;
- d) informar e registrar as ressalvas quanto ao cumprimento dos prazos ou objeto;
- e) comunicar, ao superior hierárquico, e solicitar as alterações necessárias do objeto ou na forma de sua execução em razão de fato superveniente, força maior ou situação relevante que possa comprometer o objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO RECEBIMENTO E ACEITE DO OBJETO

O objeto do presente Contrato se estiver de acordo com as especificações da proposta, das cláusulas aqui expressas e, ainda, observada a legislação em vigor, será recebido pela PROCERGS mediante atestado/aceite do responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO

15.1 Sem prejuízo das hipóteses e condições de extinção dos contratos previstos no direito privado, o presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente nas seguintes hipóteses:

- a) nas hipóteses previstas na Cláusula Décima Terceira, em especial nos itens 13.2, 13.3 e 13.4 que não estiverem explícitas nas alíneas a seguir;
- b) pelo descumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- d) pela lentidão do seu cumprimento, caso comprovada a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;
- e) pelo atraso injustificado no início do serviço ou fornecimento;
- f) pela paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação;
- g) pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas neste Contrato;
- h) pela cessão ou transferência, total ou parcial, das obrigações da CONTRATADA à outrem;
- i) pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- j) pela decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- k) pela dissolução da sociedade;
- l) por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo gestor do contrato e ratificada pelo Diretor Presidente e exaradas em processo administrativo;
- m) pelo descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

15.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.



- 15.3 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:
- levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
 - relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
 - indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS VEDAÇÕES

É vedado à CONTRATADA:

- caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
- interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da PROCERGS, desde que não tenha sido feita prévia comunicação por escrito, e, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela PROCERGS, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

- 19.1 Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste Contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.
- 19.2 As partes considerarão cumprido o Contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela PROCERGS.
- 19.3 Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.
- 19.4 A CONTRATADA não poderá subcontratar os serviços de impressão, serviços de reprografia, serviços de acabamento e serviços de digitalização objeto do presente contrato.
- 19.5 O presente Contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 20.1 Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.



20.2 E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre, de de 2023.

Representante da PROCERGS

Representante da PROCERGS

Representante da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

CPF:

CPF:

| |
|----------------|
| ANEXO A |
|----------------|

TABELA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS

Conforme a proposta apresentada pela CONTRATADA.



ANEXO B**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE****CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Termo de Confidencialidade define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à segurança dos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto do **Contrato 5867-00** doravante referido apenas como Contrato Principal.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES**Ativo**

Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

- Os ativos de informação, tais como, base de dados e arquivos, Contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;
- Os ativos de *software*, tais como, aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;
- Os ativos físicos, tais como, equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;
- Os serviços, tais como, serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;
- As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;
- Os intangíveis, tais como, reputação e a imagem da Parte.

Confidencialidade

Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

Informação

Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a, comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a, análises, amostras, componentes, Contratos, cópias, croquis, dados, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

Informação Confidencial

Trata-se de qualquer informação identificada pela Parte Reveladora com a expressão “INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL”. Anotações e compilações baseadas em Informações Confidenciais devem ser consideradas como tais.

**Informação Liberada**

Trata-se da informação identificada pela Parte Reveladora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:

- Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;
- Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados/profissionais;
- Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
- Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Reveladora;
- Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados/profissionais ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação.
- Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Reveladora, a tratá-la diferentemente.
- É expressamente proibido o armazenamento de informações relativas ao objeto deste Contrato, utilizando-se a tecnologia de nuvem.

Organização

Entidade pública ou privada, signatária deste Termo de Confidencialidade.

Parte

Expressão utilizada para referir genericamente as organizações signatárias deste Termo de Confidencialidade.

Parte Receptora

Organização que recebe informações.

Parte Reveladora

Organização que fornece as informações.

Pessoa Autorizada

Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados/profissionais signatários do Contrato Principal ou deste Termo de Confidencialidade e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.

Sigilo

Condição na qual dados sensíveis são mantidos secretos e divulgados apenas para as Pessoas Autorizadas.

Termo de Confidencialidade

Refere-se ao presente documento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS



Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, pre

PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A.

Praça dos Açorianos, s/nº - Centro Histórico - CEP 90010-340 - Porto Alegre/RS - Brasil
PABX + 55 51 3210.3100 - www.procergs.rs.gov.br - procergs@procergs.rs.gov.br



de serviço, internos ou externos, ou empregados/profissionais das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato Principal, deverão ser devidamente instruídos sobre a proteção e manutenção da confidencialidade das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade.

Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.

Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.

Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA QUARTA - DO USO

As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato Principal. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.

CLÁUSULA QUINTA - DA NÃO DIVULGAÇÃO

A Parte Receptora deverá proteger as Informações Confidenciais contra a divulgação a terceiros da mesma forma e com o mesmo grau de cautela com que protege suas informações de importância similar.

CLÁUSULA SEXTA - DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato Principal.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CÓPIAS

As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA OITAVA - DA PROPRIEDADE

O presente Termo de Confidencialidade não implica a concessão, pela Parte Reveladora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.



Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informação Confidencial, e serão havidos como de propriedade da Parte Reveladora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA NONA - DA VIOLAÇÃO

As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A pedido da Parte Reveladora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais.

A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Reveladora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas.

A pedido da Parte Reveladora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade, sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

As Partes obrigam-se a cumprir todas as obrigações ora contraídas durante a vigência do Contrato Principal e nos 05 (cinco) anos subsequentes ao seu término.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICIDADE

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato Principal e a este Termo de Confidencialidade deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA



Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial ou administrativa, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial ou administrativa em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

| |
|---|
| CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO |
|---|

Fica eleito o Foro de Porto Alegre - RS para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente Termo de Confidencialidade.



ANEXO C**CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PROCERGS**

O presente Código de Conduta e Integridade tem por finalidade explicitar os valores e as regras de conduta e integridade a serem observadas nas relações internas e externas da atividade empresarial da PROCERGS, para que a sua Missão seja cumprida com zelo e seus valores respeitados na realização das atividades, negócios e relacionamentos da Companhia.

Este Código deve ser observado pelos membros do Conselho de Administração, membros do Conselho Fiscal, membros do Comitê de Elegibilidade, membros do Comitê de Auditoria Estatutário e Auditoria Interna, Corpo Diretivo, empregados, adidos, estagiários, contratados e qualquer pessoa agindo em nome da Companhia.

Missão e Valores da PROCERGS

Missão da PROCERGS: Ser protagonista na estratégia de Governo Digital, provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão.

Valores da PROCERGS:

Sustentabilidade econômico-financeira;
Inovação contínua;
Valor reconhecido pelo cliente;
Agilidade nas entregas;
Excelência com simplicidade;
Proatividade e comprometimento.

1 Compromissos de Gestão

A PROCERGS, como personalidade jurídica constituída na forma da Lei, formaliza a adoção dos seguintes compromissos de conduta e integridade:

- 1.1 Assegurar o exercício da cidadania, de acordo com os princípios e normas do Estado Democrático de Direito.
- 1.2 Respeitar a diversidade e combater todas as formas de preconceito e de discriminação.
- 1.3 Preservar a idoneidade, bem como a privacidade pessoal e profissional de cada pessoa que trabalha, presta serviços ou se relaciona com a PROCERGS, conforme o previsto na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- 1.4 Promover condições de trabalho que garantam a segurança e a saúde do trabalhador e que possibilitem o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.
- 1.5 Utilizar critérios éticos e de competência funcional no reconhecimento dos empregados.
- 1.6 Assegurar ao empregado o direito à participação em comissões de trabalhadores da PROCERGS, associações de classe ou sindicatos.
- 1.7 Oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes, buscando e mantendo um relacionamento honesto e duradouro.
- 1.8 Contratar fornecedores e prestadores de serviços, baseando-se em critérios estritamente legais e técnicos.

Exigir das empresas fornecedoras de bens e serviços que respeitem os princípios éticos e



compromissos de conduta estabelecidos neste Código e estejam adequadas à Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, enquanto perdurarem seus contratos com a PROCERGS.

- 1.10 Comprometer-se com o desenvolvimento sustentável da Companhia, seja no âmbito econômico/financeiro e no acompanhamento dos avanços tecnológicos, seja no âmbito da sustentabilidade ambiental atendendo à legislação sobre o assunto, no que couber.
- 1.11 Acatar e contribuir com fiscalizações e controles do poder público.
- 1.12 Recusar contribuição para partidos políticos, candidatos ou campanhas. Não fazer campanha política de candidatos a cargos eletivos e nem constranger integrantes da Força de Trabalho a fazê-lo.
- 1.13 Repudiar e punir ato que caracterize corrupção ou fraude de qualquer espécie, com atenção especial aos que disciplinam as leis Anticorrupção – Lei nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 15.228/2018.
- 1.14 Prevenir que qualquer pessoa da Companhia venha a infringir o conflito de interesses no relacionamento com partes interessadas ou relacionadas, com atenção especial ao que disciplina a Lei nº 12.813/2013 – Lei Conflito de Interesses no exercício de cargo ou emprego público e complementada pela Legislação Estadual nº 12.036/2003 e nº 12.980/2008.
- 1.15 Orientar e treinar seus empregados, divulgando a importância de um tratamento adequado dos dados pessoais e dos dados pessoais sensíveis, que garanta a preservação da privacidade.

2 Compromissos dos Integrantes da Força de Trabalho

Para efeitos deste Código, a Força de Trabalho compreende: conselheiros, membros dos comitês estatutários, diretores, empregados, adidos, estagiários, contratados e qualquer pessoa agindo em nome da Companhia.

É fundamental que as atitudes e comportamentos não tragam prejuízo para si ou outrem. Assim, independente de cargo ou posição hierárquica ocupada, constituem compromissos de conduta que todos devem cumprir:

- 2.1 Realizar seu trabalho e assumir as responsabilidades inerentes ao exercício do seu cargo ou função, empreendendo os melhores esforços e técnicas e seguindo práticas-padrão ou orientações específicas recebidas.
- 2.2 Reconhecer erros cometidos e comunicar imediatamente seu superior hierárquico, buscando minimizar ou reparar eventuais perdas ou prejuízos daí decorrentes.
- 2.3 Dispor-se a trabalhar em horário extraordinário para a conclusão de trabalhos, cuja inexecução possa trazer prejuízos à PROCERGS.
- 2.4 Tratar com respeito e atenção a todos, independentemente de cargo ou posição hierárquica.
- 2.5 Zelar pelo patrimônio da PROCERGS, evitando danos a sua imagem, aos equipamentos e instalações.
- 2.6 Manter-se informado através dos vários canais de comunicação da PROCERGS sobre notícias, avisos, regulamentações e resoluções da Companhia.
- 2.7 Apresentar-se de forma adequada, compatível com a natureza da função ou serviço.
 - 2.7.1 Situações excepcionais serão analisadas pela chefia imediata e da Área de Recursos Humanos.
- 2.8 Apresentar-se ao serviço em condições físicas e psíquicas adequadas ao ambiente de trabalho.
- 2.9 Zelar pelo cumprimento deste Código, questionando orientações contrárias aos princípios e valores nele expressos, não compactuando, nem se omitindo nos casos em que o mesmo está sendo infringido.



2.10 Estar atento aos dados ou informações pessoais que manipula, zelando e se responsabilizando pelo fluxo e tratamento adequado desses dados, assegurando a privacidade dos seus titulares e evitando o vazamento destas informações.

3 Os Integrantes da Força de Trabalho não poderão praticar qualquer um dos atos abaixo relacionados

- 3.1 Exercer atividade profissional ou comercial, alheia ao contrato de trabalho com a PROCERGS, durante o expediente de trabalho, com ou sem fins lucrativos, ou ainda, independentemente de horário, exercer atividade que constitua prejuízo ou concorrência, direta ou indireta, com as atividades da PROCERGS.
- 3.2 Utilizar, de forma abusiva, para fins pessoais, o tempo, equipamentos, instalações e tecnologias disponibilizadas pela PROCERGS.
- 3.3 Fazer uso particular ou repassar a terceiros, sem autorização expressa, tecnologias, metodologias, know-how ou informações de propriedade ou sob a guarda da PROCERGS.
- 3.4 Alterar ou deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dado de responsabilidade da PROCERGS ou de terceiros.
- 3.5 Prejudicar deliberadamente a reputação da PROCERGS, de integrantes da Força de Trabalho, clientes, fornecedores, órgãos governamentais ou de qualquer outro profissional ou empresa com quem a Companhia mantenha relacionamento comercial.
- 3.6 Coagir ou aliciar alguém, de forma pessoal ou através dos meios de comunicação disponibilizados pela Companhia, com objetivos de natureza político-partidária, nem promover ou participar de quaisquer atividades de natureza política, eleitoral ou ideológica no local de trabalho.
- 3.7 Valer-se da sua posição hierárquica, acesso privilegiado a informações ou influências para obter vantagens, facilidades ou benefícios indevidos para si ou outrem, ou para constranger e coagir alguém com o objetivo de obter favores ou minar a sua dignidade ou autoestima (ex. assédio sexual ou moral).
- 3.8 Oferecer quaisquer benefícios ou vantagens, a qualquer título, a representantes de clientes ou fornecedores, visando a obter favores, preferências ou atendimento de qualquer pleito para si ou para a PROCERGS.
- 3.9 Aceitar, sob nenhuma forma, presentes ou outras vantagens de partes com as quais a PROCERGS contrate ou possa vir a contratar, exceto brindes promocionais de pequeno valor.
- 3.10 Negociar ou propor relações comerciais com empresas em que o empregado ou pessoas de seu relacionamento familiar tenham interesse ou participação direta ou indireta.
- 3.11 Ser conivente, solidário ou omissivo com prática ilícita realizada por outro empregado ou por terceiro referente a assuntos da PROCERGS.
- 3.12 Facilitar ações de terceiros que resultem em prejuízo ou dano para a PROCERGS.
- 3.13 Participar ou ser conivente com qualquer ato que configure corrupção ou fraude.
- 3.14 Manter sob sua subordinação imediata, cônjuge, companheiro(a) ou parente, até o 2º grau civil.
- 3.15 Fazer circular listas, abaixo-assinados, promover sorteios, rifas ou apostas de qualquer natureza ou para quaisquer fins, exceto com a permissão da Diretoria.
- 3.16 Usar o e-mail corporativo para fins pessoais, incluindo o fornecimento do mesmo em cadastros comerciais.
- 3.17 Manipular dados pessoais de colegas, clientes ou fornecedores se não for estritamente no cumprimento de seu trabalho, de acordo com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.



- 3.18 Omitir-se de informar seu superior imediato, quando identificar situações em que os dados pessoais de colegas, clientes ou fornecedores estiverem sendo utilizados de forma insegura, com risco de vazamento.

4 Regras de Conduta para o Uso de Redes e Mídias Sociais

Os conteúdos publicados pelos integrantes da Força de Trabalho da PROCERGS em mídias sociais poderão ser vinculados à imagem da Companhia. Por isso, todos devem avaliar o que publicam ou comentam a respeito da PROCERGS, colegas de trabalho, seus clientes e fornecedores. Tais citações podem ser consideradas provas jurídicas, dependendo da situação.

4.1 É vedado aos Integrantes da Força de Trabalho:

- 4.1.1 participar em comunidades, grupos, etc. que estimulem atos de ilegalidade;
- 4.1.2 usar as mídias sociais para infringir direitos autorais e de propriedade intelectual, bem como publicar dados ou informações pessoais sem o consentimento do titular do dado;
- 4.1.3 criar perfis institucionais relacionados à PROCERGS sem a devida autorização;
- 4.1.4 usar a identificação visual da PROCERGS em perfis de grupos, pessoais e profissionais;
- 4.1.5 utilizar o e-mail corporativo (@procergs.rs.gov.br) em seus perfis nas mídias sociais;
- 4.1.6 divulgar informações e imagens sobre a Companhia, inclusive as contidas na Intranet, sem autorização;
- 4.1.7 abordar em mídias sociais assuntos ou informações sobre colegas, clientes e fornecedores da PROCERGS ou situações que os envolvem no seu dia a dia de trabalho.

4.2 Orientações:

- 4.2.1 divulgar materiais disponíveis no site da PROCERGS somente com a informação da fonte;
- 4.2.2 verificar a veracidade das informações antes de compartilhá-las;
- 4.2.3 informar imediatamente seu superior imediato, quando identificar, nas mídias sociais, algum comentário sobre a PROCERGS que mereça atenção;
- 4.2.4 os integrantes da Força de Trabalho, para manifestação em nome da PROCERGS, devem solicitar autorização e informar a respectiva função na Companhia, sem utilizar pseudônimos ou apelidos;
- 4.2.5 divulgar fatos, fotos e imagens somente com prévia autorização das pessoas nela inseridas. Cuidar para que a imagem captada e divulgada não seja prejudicial à honra e reputação da pessoa ou da Companhia ou que possa ser usada para obter acesso a informações importantes ou sigilosas por meio da persuasão, enganação ou exploração da confiança das pessoas (prática conhecida como engenharia social);
- 4.2.6 cuidar ou evitar expor nas redes, dados pessoais, a situação econômico-financeira, localizações e informações sobre a rotina pessoal e profissional própria e de familiares, pois essa prática pode colocar em risco a segurança própria, dos familiares e da PROCERGS.

5 Canal de Denúncias

Denúncias internas e externas relativas ao descumprimento deste Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais poderão ser feitas por meio do Canal de Denúncias disponível no site oficial da PROCERGS. Elas poderão ser identificadas sigilosas, de forma a garantir que não haja retaliação ao denunciante.



6 Sanções pelo Descumprimento

A não observância dos princípios e compromissos contidos no presente Código de Conduta e Integridade pode implicar em sanções disciplinares, que serão precedidas de uma análise criteriosa dos fatos, tendo como base ética os valores universais de boa conduta e o respeito à verdade e à legalidade.

6.1. Sanções aplicáveis aos membros conselheiros, de comitê estatutário ou do corpo diretivo da Companhia:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Exoneração ou destituição.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por membro de comitê estatutário ou do corpo diretivo, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá ao Conselho de Administração da Companhia, com base em parecer da área de Compliance e da área de Auditoria Interna.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por conselheiro, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá à Assembleia Geral dos Acionistas, com base em parecer da área de Compliance e da área de Auditoria Interna.

6.2. Sanções aplicáveis aos integrantes do corpo de empregados da Companhia:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão temporária;
- Demissão.

A análise da gravidade e a indicação da pena a ser aplicada, pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por integrante do corpo de empregados, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá à Comissão de Ética designada para esse fim, constituída por pelo menos 3 (três) integrantes das seguintes áreas: Recursos Humanos, Compliance e Jurídica Trabalhista, competindo-lhe analisar e julgar as questões a ela submetidas, recomendando correção de conduta ou sanções disciplinares. A Comissão será dotada de independência e autonomia funcionais, cabendo à Diretoria, no caso de conflito de interesses, a decisão final.

6.3. Sanções aplicáveis aos fornecedores de bens e serviços à Companhia:

- Advertência por escrito;
- Multa prevista no contrato;
- Rescisão do contrato;
- Suspensão temporária de contratar com a Companhia.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por empresa fornecedora de bens e serviços, cuja denúncia seja recebida pelo C



Denúncias, ou a irregularidade apontada pela área de Auditoria Interna, identificada durante um procedimento de auditoria, caberá à Diretoria da Companhia, sugeridas pela Comissão de Ética designada para esse fim, constituída por pelo menos 3 (três) integrantes das seguintes áreas: Recursos Humanos, Compliance e Jurídica.

7 Divulgação, Atualização, Manutenção, Assinatura e Aprovação do Código

Constantemente, o presente Código de Conduta e Integridade deve ser divulgado a toda a Força de Trabalho nos meios de comunicação da Companhia e disponibilizado no seu site Institucional e na intranet, aba Gestão de Pessoas. A área de Recursos Humanos deverá manter instrumentos atualizados que comprovem a tomada de ciência e assunção de compromisso de cumprimento do Código por todos os integrantes da Força de Trabalho.

A área de Recursos Humanos e a área de Desenvolvimento Organizacional, em conjunto com a área de Compliance e a área Jurídica Trabalhista, deverão manter este Código atualizado, com revisão mínima anual.

O treinamento periódico, no mínimo anual, sobre o Código de Conduta e Integridade, a toda a Força de Trabalho, e sobre a Política de Gestão de Riscos, aos administradores, deve ser realizado pela Área de Recursos Humanos, com monitoramento da Área de Compliance.

Cada atualização do presente Código, será submetida à assinatura da Diretoria e aprovada pelo Conselho de Administração.

8 Referências

Documentos externos utilizados como referência para elaboração deste Código de Conduta e Integridade:

- 8.1 Códigos de Ética e de Conduta de empresas privadas e estatais;
- 8.2 Estatuto dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul;
- 8.3 Lei nº 12.813/2013;
- 8.4 Lei nº 12.846/2013;
- 8.5 Lei nº 13.303/2016;
- 8.6 Lei nº 13.709/2018;
- 8.7 Lei Estadual nº 12.036/2003;
- 8.8 Lei Estadual nº 12.980/2008;
- 8.9 Lei Estadual nº 15.228/2018.



ANEXO D**ATO DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR E FISCAL DO CONTRATO****CONTRATO: 5867-00****Nº DO PROCESSO: 22/0489-0002205-6 – Pregão/2023**

O Diretor-Presidente da PROCERGS, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

- 1 Designar o funcionário Cristiano Rios Souza, cargo TO, matrícula 53363, CPF nº 962.639.460-91, lotado na DOP, na função de Gestor do Contrato celebrado entre a PROCERGS e a CONTRATADA, tendo previstas as atribuições na Instrução de Serviço Gestão de Contratos de Despesa.
- 2 Designar o funcionário Geraldo Richter, cargo TO, matrícula 51672, CPF nº 012.008.697-29, lotado no setor CDE, na função de Fiscal do Contrato, celebrado entre a PROCERGS e a CONTRATADA, tendo previstas as atribuições na Instrução de Serviço Gestão de Contratos de Despesa.
- 3 No exercício de suas funções deverão os funcionários empregar todo o zelo e diligência possíveis, acompanhando atentamente a execução do objeto contratado, de modo a preservar as especificações nele contidas, assim como aquelas indicadas em seus anexos e na proposta da CONTRATADA, determinando, sempre que necessário, as correções e adequações que se mostrem necessárias.
- 4 Quaisquer ocorrências deverão ser devidamente anotadas e notificadas, por escrito, à CONTRATADA, devendo os funcionários comunicar o fato para a sua chefia imediata, recomendando a adoção das providências cabíveis e, se for o caso, aplicação de penalidades pertinentes, após regular procedimento de apuração.
- 5 Os funcionários declaram ter ciência do previsto na Instrução de Serviço - Gestão de Contratos de Despesa.

MAURICIO DE ALVES LACERDA,
Diretor-Presidente
Diretor de Infraestrutura e Operações

CRISTIANO RIOS SOUZA,
Gestor do Contrato

GERALDO RICHTER
Fiscal do Contrato

