

# EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

## Nº 10/2026

A PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., por intermédio do(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Resolução de Diretoria de 8 de setembro de 2025, torna público que, conforme autorização contida no processo administrativo nº 26/0489-0000110-7, realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, TIPO MENOR PREÇO, PELO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei Federal nº 13.303/2016, Resolução PGE/RS nº 228/2023, Lei Estadual nº 11.389/1999, Lei Estadual nº 11.299/1998, Lei Estadual nº 13.706/2011 e Decreto Estadual nº 48.160/2011, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Decreto Estadual nº 42.250/2003, Decreto Estadual nº 54.946/2019, Decreto Estadual nº 57.154/2023, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS vigente e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 14.133/2021 e legislação pertinente e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos. O cronograma e objeto desta licitação constam nos quadros abaixo:

**PUBLICAÇÃO DO EDITAL: 24/03/2026**

**RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 9h do dia 16/04/2026**

**ABERTURA DAS PROPOSTAS: após às 9h do dia 16/04/2026**

**INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: às 9h20min do dia 16/04/2026**

**LOCAL DE REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA:** no Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS:** Exclusivamente no sistema eletrônico

**PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO:** Exclusivamente no sistema eletrônico

**APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO E HABILITAÇÃO:** Exclusivamente no sistema eletrônico

**RECURSOS ADMINISTRATIVOS:** Exclusivamente no sistema eletrônico

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** horário oficial de Brasília/DF

<i>Lote</i>	<i>Descrição</i>	<i>Família LIC</i>
1	Contratação de prestação de serviços técnicos especializados continuados, <b>sem</b> 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, <b>pele Sistema de Registro de Preços</b> , de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.	0117 e/ou 0035 e/ou 0034

## CAPÍTULO PRIMEIRO – DO OBJETO

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, **pelo Sistema de Registro de Preços**, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

## CAPÍTULO SEGUNDO – DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

- 2.1 O Edital pode ser obtido pela internet em <https://www.procergs.rs.gov.br/licitacoes>, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 2.2 Esta licitação será realizada na forma eletrônica, em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

## CAPÍTULO TERCEIRO – DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

- 3.1 Na data e horário designados no preâmbulo deste Edital será aberta sessão pública pelo(a) Pregoeiro(a).
- 3.2 Na eventualidade de não haver expediente na PROCERGS ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o próximo dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não ocorra comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.

## CAPÍTULO QUARTO – DA PARTICIPAÇÃO

- 4.1 Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderão participar desta licitação as pessoas físicas e jurídicas legalmente estabelecidas no Brasil, que estejam devidamente credenciadas nos termos do item 6 deste Edital.
- 4.2 Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação os licitantes enquadrados em qualquer das seguintes hipóteses:
  - 4.2.1 Declarados inidôneos pela PROCERGS.
  - 4.2.2 Inscritos no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS.
  - 4.2.3 Com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial.
  - 4.2.4 Submissos a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução.
  - 4.2.5 Em que o proprietário, sócio ou administrador com poder de direção, preste serviços ou desenvolva projeto na PROCERGS em que familiar exerça cargo em comissão ou função de confiança, na forma do Art. 8º do Decreto Estadual nº 48.705/2011.

- 4.2.6 Em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação.
- 4.3 Não poderão participar desta licitação, ainda que direta ou indiretamente, servidores públicos da PROCERGS. Para fins deste dispositivo, considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.
- 4.4 Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de 1 (uma) proposta por Lote.
- 4.5 A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.
- 4.6 É permitida a participação de empresas estrangeiras, desde que apresentem Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atendam às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.
- 4.7 **Não será permitida participação de Consórcios.**
- 4.8 **Não será permitida a participação de Cooperativas de Trabalho.**

## **CAPÍTULO QUINTO – DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E DE EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

- 5.1 Os licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, o enquadramento social de que trata este subitem, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.1.1 **A declaração eletrônica de enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, em campo específico do sistema eletrônico, dispensa a apresentação ou postagem de Declaração de Enquadramento como Micro empresa ou Empresa de Pequeno Porte do licitante na forma documental.**
- 5.1.2 **A declaração eletrônica não exclui a apresentação da comprovação de enquadramento como Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, emitida pela Junta Comercial do Estado sede do licitante, quando este optar pelos benefícios deste tratamento diferenciado.**
- 5.2 A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.3 Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte.

- 5.4 Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.
- 5.5 No caso de não adjudicação à Microempresa ou à Empresa de Pequeno Porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.
- 5.6 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar todos os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de inabilitação.
- 5.7 A Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal e trabalhista tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da PROCERGS, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.
- 5.8 A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta inicial, sendo facultado a PROCERGS convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.
- 5.9 A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que venha a ser contratada para a prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra, não poderá se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória, a contar do mês seguinte ao da contratação, salvo as exceções previstas no §5º-B a 5º-E do art. 18 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.9.1 Para efeito de comprovação, a empresa a ser contratada deverá apresentar, no prazo de até 90 (noventa) dias, cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do Contrato de prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra.

## **CAPÍTULO SEXTO – DO CREDENCIAMENTO**

- 6.1 Os interessados em participar da presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao provedor do sistema, encaminhados em <https://portaldofornecedor.rs.gov.br>.
- 6.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.
- 6.3 O credenciamento implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 6.4 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

- 6.5 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 6.6 No caso da permissão de participação de empresas em consórcio (item 4.7), o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

## CAPÍTULO SÉTIMO – DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 7.1 Os licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.
- 7.2 As propostas deverão estar datadas e ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação. Não constando o prazo, entender-se-á 60 (sessenta) dias.
- 7.3 Os licitantes deverão consignar suas propostas comerciais contendo o **Preço da Unidade de Serviço de Impressão (USI)** e o **Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL)**, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 7.3.1 O valor a ser cadastrado no sistema eletrônico, para fins de disputa durante a sessão pública do Pregão, será o **Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL), devendo utilizar a seguinte fórmula:**

$$\text{PTEAL} = \text{PUUSI} \times 16.200$$

Onde:

**PTEAL** = Preço Total Estimado Anual do Lote;

**PUUSI** = Preço Unitário da USI (Unidade de Serviço de Impressão);

**16.200** = Quantidade Estimada Anual de USIs (Unidades de Serviço de Impressão) de acordo com as especificações técnicas exigidas neste Edital e seus Anexos;

- 7.3.2 As propostas dos licitantes deverão constar, além do **valor da Unidade de Serviço de Impressão (USI)** e o **Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL)**, as seguintes informações estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital:

Relação de equipamentos que compõe a solução ofertada, especificando a Marca e/ou fabricante e Modelo e/ou Código dos equipamentos, juntamente com cópia ou original do catálogo técnico e operacional dos mesmos, em português brasileiro.

- a) Relação e quantidade dos equipamentos da solução ofertada com Marca e/ou fabricante e Modelo e/ou Código dos equipamentos, juntamente com cópia ou original do catálogo técnico e operacional dos mesmos, em português brasileiro, conforme **item 6.5 do Termo de Referência – Anexo I deste Edital**;
- b) Capacidade de memória instalada (informar capacidade em Gigabytes);

- c) Capacidade de armazenamento instalada (informar capacidade em Gigabytes).
- 7.3.3 Os preços unitário e o critério de aceitabilidade de preços deste Pregão Eletrônico são sigilosos, nos termos do Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016.
- 7.3.4 As quantidades estimadas de utilização de serviços são as constantes no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.
- 7.3.5 De acordo com o Sistema de Registro de Preços, as quantidades relacionadas acima são meramente estimativas, podendo variar de acordo com as necessidades da PROCERGS. A não aquisição nas quantidades previstas não gera qualquer obrigação de indenização pela PROCERGS à empresa a ser contratada.
- 7.3.6 Os produtos e serviços ofertados deverão atender integralmente as características técnicas mínimas obrigatórias estabelecidas no Termo de Referência deste Edital e as condições da minuta de Contrato, sob pena de desclassificação.
- 7.3.7 A licitante vencedora do certame, quando contratada, deverá atender de forma integral e inequívoca a todos os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e legais estabelecidos no Termo de Referência deste Edital.
- 7.3.8 O não atendimento a qualquer requisito do Termo de Referência deste Edital, bem como a constatação de informações inexatas, inconsistentes ou não comprovadas, acarretará a desclassificação da proposta e a consequente inabilitação da empresa licitante, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis e das demais medidas previstas na legislação aplicável.
- 7.3.9 O licitante vencedor que deixar de atender as especificações, prazos e características estabelecidos neste Edital e na Minuta de Contrato, causando danos, perdas ou prejuízos à PROCERGS, estará sujeito à reparação dos mesmos, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.
- 7.3.10 Os licitantes poderão utilizar o Modelo de Proposta Comercial sugerido como Anexo deste Edital.
- 7.3.11 **SERÁ SOLICITADA GARANTIA DE CUMPRIMENTO DO CONTRATO, NOS TERMOS DO CAPÍTULO DÉCIMO SÉTIMO DESTA EDITAL.**
- 7.4 No momento do envio da proposta, os licitantes deverão prestar, **por meio do sistema eletrônico**, as seguintes declarações:
- que estão cientes das condições contidas neste Edital e seus Anexos, bem como que cumprem plenamente os requisitos de habilitação;
  - que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para as suas participações, conforme referido no item 4.2, cientes da obrigatoriedade de declararem ocorrências posteriores;
  - que cumprem os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptos a usufruir do tratamento estabelecido em seus Arts. 42 a 49, se for o caso;

- d) que não empregam menor(es) de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregam menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz a partir de quatorze anos, conforme legislação vigente;
  - e) **que assumem o compromisso de guardar todos os documentos exigidos para esta licitação, originais ou autenticados, anexados eletronicamente, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pelo(a) Pregoeiro(a);**
  - f) **que os documentos anexados eletronicamente são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/2016 e legislação pertinente em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal.**
- 7.5 **As declarações mencionadas no subitem anterior são condicionantes para a participação neste Pregão Eletrônico.**
- 7.6 Nos casos de emissão de declaração falsa, o(s) licitante(s) estará(ão) sujeito(s) à tipificação do crime de falsidade ideológica, previsto no Código Penal Brasileiro e nos crimes previstos na Lei Federal nº 13.303/2016, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.
- 7.7 Até a data e hora marcadas para fim do recebimento de propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 7.8 Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).
- 7.9 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades, considerando o disposto neste Edital.
- 7.10 Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade dos licitantes, não lhes assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 7.11 **Não será admitida a subcontratação dos serviços.**
- 7.12 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 7.13 O licitante deverá utilizar, sempre que possível, na elaboração da proposta, mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução dos serviços, desde que não se produzam prejuízos à eficiência na execução do objeto da licitação.
- 7.14 É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.
- 7.15 As propostas de todos licitantes ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

## **CAPÍTULO OITAVO – DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA**

- 8.1 Os trabalhos serão conduzidos pelo(a) Pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico <https://www.compras.procerqs.rs.gov.br>.

- 8.2 A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.
- 8.3 O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.
- 8.4 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, pelo(a) Pregoeiro(a) ou de sua desconexão.
- 8.5 Se ocorrer a desconexão do(a) Pregoeiro(a) durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.6 Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos para o(a) Pregoeiro(a), a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes no Portal de Compras da PROCERGS, salvo se todos os participantes permaneçam na sala virtual de disputa e concordem expressamente com a retomada dos trabalhos.
- 8.7 No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua reconexão ao sistema.

#### **CAPÍTULO NONO – DA REFERÊNCIA DE TEMPO**

Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário oficial de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

#### **CAPÍTULO DÉCIMO – DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA**

- 10.1 A abertura das propostas e da sessão pública deste Pregão ocorrerão na data e horário indicados na primeira página deste Edital.
- 10.2 O(A) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 10.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema eletrônico do Pregão, com acompanhamento em tempo real pelos licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.
- 10.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo(a) Pregoeiro(a).
- 10.5 Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 10.6 Os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico do Pregão, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.
- 10.7 Durante a sessão pública, a comunicação entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico, não sendo aceitos nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou *e-mail*.

- 10.8 Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores ao último por eles ofertado e registrado pelo sistema eletrônico. No caso de 2 (dois) ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 10.8.1 Com a finalidade de evitar o empate entre lances, o sistema eletrônico considera o registro de novas ofertas em milissegundos.
- 10.8.2 Havendo empate, mesmo considerando a condição acima, o desempate se dará nos termos previstos no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 10.9 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes terão informações, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.
- 10.10 Será permitida aos licitantes a apresentação de lances intermediários durante a disputa.
- 10.11 A apresentação de lances respeitará o intervalo mínimo de diferença de **1% (um por cento)**.
- 10.12 Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo as decorrentes de caso fortuito ou imprevisível com a devida justificativa aceita pelo(a) Pregoeiro(a).
- 10.13 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 10.14 Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
- 10.15 A etapa de envio de lances, caracterizada como **modo de disputa aberto**, durará **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos **últimos 2 (dois) minutos** do período de duração desta etapa.
- 10.15.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 10.15.2 Na hipótese de não haver novos lances, a etapa será encerrada automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances.
- 10.15.3 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de **pelo menos 5% (cinco por cento)**, o(a) Pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da disputa aberta, nos termos estabelecidos no edital de licitação, para a definição das demais colocações.
- 10.15.4 Após o reinício previsto no item acima, os licitantes poderão ser convocados para apresentar lances intermediários.
- 10.15.5 Encerrada a etapa de que trata o item anterior, o sistema ordenará e divulgará os lances.
- 10.16 **Com o objetivo de manter a isonomia do certame e inibir a utilização de softwares tipo robôs de lances durante o tempo de disputa randômico, o intervalo de tempo entre lances será de 3 (três) segundos entre licitantes diferentes e de 10 (dez) segundos entre lances de um mesmo licitante.**

- 10.17 Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, o sistema eletrônico aplicará o disposto no Capítulo Quinto deste Edital, se for o caso.

### CAPÍTULO DÉCIMO PRIMEIRO – DAS NEGOCIAÇÕES

- 11.1 Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o(a) Pregoeiro(a) poderá abrir negociação com o licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.
- 11.2 As negociações serão realizadas por meio do sistema eletrônico do Pregão, podendo ser acompanhadas pelos demais licitantes, durante a sessão pública, em tempo real.

### CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO – DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 12.1 O licitante classificado em primeiro lugar, por convocação e no **prazo não inferior a 20 (vinte) minutos**, definido pelo(a) Pregoeiro(a), deverá postar na página do respectivo Pregão em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, a proposta de preço adequada ao valor ofertado, devidamente preenchida, que fará parte do futuro Contrato como anexo.
- 12.2 O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta convocada, poderá ser desclassificado e, neste caso, estará sujeito às sanções previstas neste Edital.
- 12.3 O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos da PROCERGS, para orientar sua decisão acerca da recusa ou aceitação da proposta.
- 12.4 Na análise da proposta, não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 12.5 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos ou irrisórios, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 12.6 Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital será desclassificada aquela que:
- a) não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;
  - b) **apresente preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos pela PROCERGS, mesmo que sigilosos, conforme informado neste Edital;**
  - c) apresente preços manifestamente inexequíveis não comprovando sua exequibilidade.
- 12.7 Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso prevalecerá o valor por extenso.
- 12.8 A PROCERGS concederá ao licitante classificado em primeiro lugar a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.
- 12.8.1 O(A) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante a sua demonstração.

- 12.8.2 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o(a) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a demonstração da exequibilidade da proposta, ou exigir do licitante a demonstração.
- 12.8.3 Será considerada inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.
- 12.9 **Será considerado vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor Preço para este Pregão Eletrônico.**
- 12.10 A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico do Pregão, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.
- 12.11 Erros ocorridos no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, se exigida, não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não implique na majoração do preço proposto.
- 12.12 **Será(ão) considerado(s) excessivo(s), acarretando a desclassificação de eventual licitante classificado em primeiro lugar, o(s) preço(s) ofertado(s) superior(es) ao autorizado pela Diretoria da PROCERGS, mesmo que sigiloso(s).**

### CAPÍTULO DÉCIMO TERCEIRO – DA HABILITAÇÃO

- 13.1 Após o aceite da proposta vencedora, o licitante será convocado a encaminhar eletronicamente, por meio do sistema em que foi realizada a disputa, no prazo mínimo de **2 (duas) horas** definido pelo(a) Pregoeiro(a), prorrogável por igual período, se requerido pelo licitante e aceite pelo(a) Pregoeiro(a), os documentos de habilitação abaixo discriminados.
- 13.2 Documentos Relativos à Habilitação Jurídica
- 13.2.1 Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI.
- 13.2.2 Registro comercial, no caso de empresa individual.
- 13.2.3 Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- 13.2.4 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- 13.2.5 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 13.2.6 Enquadramento como Empresa de Pequeno Porte ou Microempresa, emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no Art. 39A da Lei Federal nº 8.934/1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.

- 13.3 Documentos Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista
- 13.3.1 Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- 13.3.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 13.3.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal da sede do licitante.
- 13.3.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do estabelecimento Sede da empresa licitante.
- 13.3.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul.
- 13.3.6 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede do licitante.
- 13.3.7 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 13.3.8 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- 13.4 Documentos Relativos à Qualificação Técnica
- 13.4.1 Comprovação de aptidão da empresa licitante para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de, no mínimo, **2 (dois) atestados** fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, comprovando que a empresa **forneceu o conjunto de equipamentos e insumos, bem como prestou os serviços técnicos de impressão totalizando 500.000 (quinhentas mil) folhas em pelo menos um atestado e 1.000.000 (um milhão) de folhas no total por mês.**
- 13.4.2 Relação de equipamentos que compõe a solução ofertada, **especificando a Marca e/ou Fabricante e Modelo e/ou Código dos equipamentos, juntamente com cópia ou original do catálogo técnico e operacional dos mesmos, em português brasileiro.**
- 13.5 Documentos Relativos à Habilitação Econômico-Financeira
- 13.5.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação.
- 13.5.2 Certificado de Ateste e de Avaliação Econômico-Financeira de Licitantes, expedido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (CAGE), a ser obtido no site <https://sisacf.sefaz.rs.gov.br>.

**OU**

- 13.5.3 Comprovação da Habilitação Econômico-Financeira do licitante, em consonância com o Decreto Estadual nº 57.154/2023, devendo apresentar documentos que comprovem índices de liquidez geral - ILG, de solvência geral - ISG, e de liquidez corrente - ILC, superiores a 1 (um), obtidos pelas seguintes fórmulas:
- Índice de Liquidez Geral (ILG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
  - Índice de Solvência Geral (ISG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e
  - Índice de Liquidez Corrente (ILC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).
- 13.5.4 O Microempreendedor Individual – MEI não está dispensado da apresentação do Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis na forma do Art. 1.179, § 2º da Lei Federal nº 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro).
- 13.5.5 O licitante enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte não estará dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 13.5.6 Os documentos do item 13.5.3 e/ou 13.5.4 poderão ser substituídos pelo Certificado de Ateste e de Avaliação Econômico-Financeira de Licitantes, expedido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (CAGE), a ser obtido no site <https://sisacf.sefaz.rs.gov.br>, conforme item acima.
- 13.6 Do Trabalho de Menor
- A apresentação da declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, ESTÁ DISPENSADA, conforme disposto neste Edital, DEVENDO O LICITANTE DECLARAR ESTA CONDIÇÃO EXCLUSIVAMENTE NO SISTEMA ELETRÔNICO.**
- 13.7 O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE emitido na família designada no preâmbulo deste Edital e respectivo Anexo, substituem os documentos para habilitação que neles constam, exceto os relativos ao item 13.4 – Documentos Relativos à Qualificação Técnica.
- 13.8 **A entrega da documentação física original ou autenticada fica DISPENSADA, podendo ser solicitada a qualquer momento no prazo estabelecido pelo(a) Pregoeiro(a).**
- 13.9 Na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados no subitem 13.3, exceto subitens 13.3.1 e 13.3.2, serão considerados válidos pelo prazo de **180 (cento e oitenta) dias** contados da data de sua emissão.
- 13.10 Os documentos referentes à habilitação dos licitantes deverão estar válidos na data marcada para abertura da sessão pública deste Pregão Eletrônico.
- 13.11 Quando da apreciação de todos os documentos apresentados pelo licitante mais bem classificado, o(a) Pregoeiro(a) procederá ao que segue:
- 13.11.1 Será agendado o evento de **Julgamento da Habilitação** onde o(a) Pregoeiro(a) declarará se o licitante está habilitado ou inabilitado.

- 13.11.2 Sendo o licitante mais bem classificado declarado **habilitado**, o sistema eletrônico iniciará a contagem do prazo, não inferior a **10 (dez) minutos**, para os demais licitantes registrarem suas manifestações de intenção de interposição de **Recurso Administrativo**, se assim desejarem.
- 13.11.3 Sendo o licitante mais bem classificado declarado **inabilitado**, o(a) Pregoeiro(a) convocará o próximo classificado, pela ordem de classificação, para negociação de preço e, posteriormente, serão requeridos os documentos deste próximo licitante, e assim sucessivamente, até que seja encontrado licitante que atenda as condições do Edital.
- 13.11.4 O prazo para manifestação de intenção de interposição de **Recurso Administrativo** por licitante **inabilitado** ocorrerá somente quando houver a declaração de novo licitante habilitado neste certame, em novo **Julgamento da Habilitação** ou o certame restar fracassado, com o mesmo prazo de contagem de prazo estabelecido acima.
- 13.11.5 Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, o(a) Pregoeiro(a) considerará o licitante **inabilitado**, pelo não atendimento das exigências deste Edital.
- 13.12 Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação e, eventualmente, após homologação da licitação, a assinar o Contrato no prazo fixado pela PROCERGS, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.
- 13.13 Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, ou para ele vertidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, sendo que a tradução não dispensa a apresentação dos documentos em língua estrangeira a que se refere.
- 13.14 **Nos casos de apresentação de documento falso, os licitantes estarão sujeitos à tipificação dos crimes de falsidade, previstos na legislação brasileira, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas.**
- 13.15 Os documentos apresentados pelos licitantes que forem emitidos pela internet, ou que sejam substituídos pelo Certificado de Fornecedor do Estado – CFE, terão sua validade verificada pelo(a) Pregoeiro(a).

#### **CAPÍTULO DÉCIMO QUARTO – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

- 14.1 Os pedidos de esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados ao(à) Pregoeiro(a) em até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para a abertura da licitação, **exclusivamente pelo sistema eletrônico**, na página deste certame, no Portal de Compras da PROCERGS.
- 14.2 As impugnações ao Edital deste Pregão Eletrônico deverão ser dirigidas ao(à) Pregoeiro(a), **exclusivamente pelo sistema eletrônico** deste Pregão, no Portal de Compras da PROCERGS.
- 14.2.1 Decairá do direito de impugnação ao Edital quem não se manifestar em até **3 (três) dias úteis** antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.

- 14.2.2 O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao(à) Pregoeiro(a), que instruirá sua resposta e submeterá à apreciação do Diretor-Presidente da PROCERGS, ou quem o estiver substituindo, para sua decisão.
- 14.2.3 Caberá ao(à) Pregoeiro(a), auxiliado pela área demandante da licitação, opinar sobre a impugnação, submeter à decisão do Diretor-Presidente da PROCERGS e publicar a decisão sobre o pedido em **até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.**
- 14.2.4 A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 14.2.5 Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, quando a resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.
- 14.3 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de registrar **Recurso Administrativo**, em formulário eletrônico específico do sistema eletrônico, com registro em ata da síntese das suas razões, no prazo não inferior a **10 (dez) minutos.**
- 14.3.1 Será concedido o prazo de **3 (três) dias úteis**, contado da declaração de vencedor, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente na página eletrônica deste Pregão em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 14.3.2 Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no **prazo de 3 (três) dias úteis**, contado da data de intimação ou de divulgação da interposição do recurso.
- 14.3.3 A falta de manifestação nos termos previstos neste Edital importará na decadência do direito ao Recurso Administrativo, ficando a PROCERGS autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor ou homologar o fracasso da licitação.
- 14.4 Caberá ao(à) Pregoeiro(a) receber, examinar, encaminhar para a área demandante da licitação, se necessário e opinar sobre os Recursos Administrativos, encaminhando ao Diretor-Presidente, ou quem o estiver substituindo, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.
- 14.4.1 A petição de Recurso Administrativo dirigida à autoridade competente, por intermédio do(a) Pregoeiro(a), deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa deste Pregão ou em processo administrativo eletrônico.
- 14.4.2 O Recurso Administrativo será conhecido pelo(a) Pregoeiro(a), se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste Edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.
- 14.4.3 O acolhimento de Recurso Administrativo implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

- 14.4.4 Os arquivos eletrônicos com textos das Razões e Contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa deste Pregão.
- 14.4.5 O Recurso Administrativo terá efeito suspensivo.
- 14.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e se incluirá o do vencimento.
- 14.6 Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dias de expediente comercial da PROCERGS.

#### CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 15.1 O objeto desta licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor pelo Diretor-Presidente da PROCERGS, após a regular decisão dos Recursos Administrativos apresentados, se houver.
- 15.2 Constatada a regularidade dos atos praticados neste certame, o Diretor-Presidente da PROCERGS poderá homologar este procedimento licitatório.

#### CAPÍTULO DÉCIMO SEXTO – DO TERMO DE CONTRATO

- 16.1 O adjudicatário terá o **prazo de 10 (dez) dias úteis**, após formalmente convocado, para assinar o Contrato com a PROCERGS.
- 16.2 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Contrato, a PROCERGS poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento ou por meio eletrônico, para que seja assinado no **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data de seu recebimento.
- 16.3 O prazo previsto no subitem acima poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela PROCERGS.
- 16.4 O prazo de vigência contratual será o estabelecido na Minuta de Contrato deste Edital.
- 16.5 O(s) local(is) de execução do(s) serviço(s) será(ão) o(s) previsto(s) no Termo de Referência e na Planilha de Custos e Formação de Preços, ambos deste Edital, quando couber.
- 16.6 Previamente à contratação será realizada consulta ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS para identificar possível impedimento relativo ao licitante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.
- 16.7 Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.
- 16.8 É facultado à PROCERGS, quando o convocado não assinar o Contrato, revogar esta licitação, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas na legislação e neste Edital.

- 16.9 Os prazos para assinatura de Contrato previstos neste Edital aplicam-se, também, às assinaturas de Atas de Registro de Preços.
- 16.10 Nas contratações de prestação de serviços continuados, com dedicação exclusiva de mão de obra, a empresa futuramente contratada por este certame deverá comprovar o cumprimento da paridade salarial entre homens e mulheres em seus quadros de colaboradores que prestarão serviços à PROCERGS, conforme determina a Lei Estadual nº 16.190/2024.
- 16.10.1 A comprovação de paridade salarial deverá se dar mediante a apresentação de documento comprobatório que contere o nome dos colaboradores da empresa contratada, o tempo de serviço, os cargos ocupados e os valores de remuneração, devidamente assinados por seu representante legal.
- 16.10.2 A apresentação de comprovação, nos termos acima, deverá se dar em até 15 (quinze) dias, contados da assinatura do Contrato.
- 16.10.3 A qualquer momento, durante a execução do Contrato, poderá ser exigida da empresa contratada a apresentação do documento comprobatório de cumprimento da paridade salarial entre homens e mulheres, nos termos acima.
- 16.10.4 Apuradas eventuais irregularidades, a empresa contratada terá o prazo de 15 (quinze) dias, contados da notificação, para justificar possível desconformidade salarial ou para regularizar e restabelecer a situação com a reparação de eventuais prejuízos causados aos seus colaboradores, decorrentes da inadimplência.

## CAPÍTULO DÉCIMO SÉTIMO – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

Será solicitada **GARANTIA de Cumprimento do Contrato nos termos do Capítulo Sétimo deste Edital, no valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor total estimado anual do contrato, conforme definições no Edital de acordo com disposto na Minuta de Contrato – Anexo III deste Edital e legislação vigente.**

## CAPÍTULO DÉCIMO OITAVO – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1 O licitante poderá ser sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a PROCERGS, pelo prazo de **até 2 (dois) anos**, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:
- convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato ou Ata de Registro de Preços;
  - deixar de entregar a documentação exigida no Edital;
  - apresentar documentação falsa;
  - não mantiver a proposta;
  - cometer fraude fiscal;
  - comportar-se de modo inidôneo.
- 18.2 Serão reputados como inidôneos atos como os descritos no Código Penal Brasileiro.
- 18.3 A aplicação de sanções não exime o licitante da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que sua conduta venha a causar à PROCERGS.
- 18.4 O licitante ou adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no subitem 18.1 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da sua proposta inicial;
  - b) impedimento de licitar e de contratar com a PROCERGS pelo prazo de **até 2 (dois) anos**.
- 18.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento de licitar e de contratar.
- 18.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante ou adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 18.7 A autoridade competente, 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.
- 18.8 As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas no Art. 30 da Lei Federal nº 12.846/2013.
- 18.9 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas na Minuta de Contrato, anexo deste Edital.

## **CAPÍTULO DÉCIMO NONO – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 19.1 As atas decorrentes deste Pregão serão geradas pelo sistema eletrônico, após o encerramento da sessão pública pelo(a) Pregoeiro(a).
- 19.1.1 Nas atas da sessão pública, constarão os registros dos licitantes participantes, as propostas apresentadas, a análise da documentação de habilitação, as manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, o respectivo julgamento dos recursos, e o vencedor da licitação.
  - 19.1.2 Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.
- 19.2 O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao processo licitatório.
- 19.3 Ao participar desta licitação, o licitante concorda com os requisitos e disposições do Decreto Estadual nº 52.215/2014, em especial com a retenção do pagamento em caso de descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 19.4 A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 19.5 No julgamento da habilitação e das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.6 Quaisquer esclarecimentos relacionados a este Edital poderão ser requeridas exclusivamente por meio eletrônico, mediante formalização de Pedido de Esclarecimento na página deste certame, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procerqs.rs.gov.br>.

- 19.7 Todas as informações, atas, atos administrativos e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados na página do respectivo certame, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>. Após a abertura da sessão pública e havendo necessidade, os licitantes poderão contatar o(a) Pregoeiro(a) pelo endereço de correio eletrônico [pregao@procergs.rs.gov.br](mailto:pregao@procergs.rs.gov.br).
- 19.8 A empresa a ser contratada deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os profissionais da PROCERGS e para os órgãos de controle interno e externo.
- 19.9 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 19.10 O presente Edital, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de Contrato, como se nele estivessem transcritos.
- 19.11 É facultado ao(à) Pregoeiro(a) ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.
- 19.12 Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 19.13 Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 19.14 Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre/RS, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao Contrato vinculado a esta licitação.
- 19.15 Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- Anexo I – Termo de Referência;
  - Anexo II – Modelo de Proposta Comercial;
  - Anexo III – Minuta de Contrato;

Porto Alegre/RS, 23 de março de 2026.

**Mateus  
Kmentt  
de Mello** Assinado de  
forma digital por  
Mateus Kmentt de  
Mello  
Dados: 2026.03.23  
12:41:20 -03'00'

Mateus Kmentt de Mello,  
Pregoeiro

**ANEXO I**

O presente Termo de Referência estabelece as características técnicas mínimas obrigatórias para atendimento desta licitação.

**TERMO DE REFERÊNCIA**

O presente Termo de Referência estabelece as características técnicas mínimas obrigatórias para atendimento desta licitação.

**1 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 Termo de Referência.

1.2 A contratação inclui os seguintes conjuntos de serviços:

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

1.3 Quantidades de Serviços - informações do contrato atual

Entrega de Produtos	Print Center	Reprografia	Departamental	Total
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	123.360	63.480	305.640	492.480
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	5.958.720	57.000	84.000	6.099.720
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	0	360	0	360
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	0	120	0	120
Folha Etiquetas Monocromática	0	100	0	100
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	0	10.920	28.920	39.840
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	0	11.400	14.280	25.680
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	0	240	0	240
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	0	120	0	120
Folha Etiquetas Policromática	0	20	0	20
Acabamento c/capa e contracapa pvc	0	120	0	120
Digitalização	0	4.080	756.360	760.440

**Consumo dos principais suprimentos consumíveis nos últimos 12 meses**

<b>Tipo de suprimento consumível</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Unidade</b>
Caixa de papelão padrão PROCERGS	500	Peças
Envelope de papel tamanho grande padrão PROCERGS	8000	Peças
Toner para impressoras (atualmente Xerox Nuvera 144)	100	Frascos
Cola para auto envelopadoras	1200	Kg
Papel alcalino, padrão A4, gramatura 75 g/m <sup>2</sup>	15000	Resmas
Papel alcalino, padrão A3, gramatura 75 g/m <sup>2</sup>	15	Resmas
Folha de etiqueta autoadesiva, padrão A4, gramatura 75 g/m <sup>2</sup>	1	Resmas
Conjunto capa e contracapa em pvc, padrão A4	1000	Peças

1.4 Unidade de Serviço de Impressão (USI): unidade básica de medição dos serviços técnicos previstos na contratação, vinculada à obtenção de resultados previamente determinados.

<b>Serviço de Implantação e Provimento</b>	<b>Unidade</b>	<b>USI</b>
Solução do <i>print center</i> : equipamentos, serviços de operação e gerenciamento	serviço	650,00
Reprografia	conjunto	7,10
Multifuncional monocromática	equipamento	1,32
Impressora monocromática	equipamento	1,00
Multifuncional policromática	equipamento	3,89
Impressora policromática	equipamento	1,27
Scanner de mesa	equipamento	1,42

<b>Serviço de Entrega de Produtos</b>	<b>Unidade</b>	<b>USI</b>
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	0,77
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	1,00
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	1,54
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	2,00
Folha etiquetas em geral Monocromática	milheiro	0,90
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	3,82
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	5,64
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	7,64
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	11,28
Folha etiquetas em geral Policromática	milheiro	4,50
Acabamento c/capa e contracapa em pvc	peça	0,02
Digitalização	milheiro	0,23

1.5 Devido à característica inerente dos serviços, não é possível determinar com precisão razoável quantidades anuais de utilização de cada um dos serviços pertencentes aos conjuntos, os quais serão executados sob demanda; contudo, será observada a quantidade total anual determinada de USIs a ser contratada, conforme definida no presente Termo de Referência.

1.6 Quantidade de Serviços - estimativas iniciais para contratação mensal

<b>Serviço de Implantação e Provimento</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>
Solução do <i>print center</i> : equipamentos, serviços de operação e gerenciamento	serviço	1
Reprografia	conjunto	1
Multifuncional monocromática	equipamento	15

Impressora monocromática	equipamento	5
Multifuncional policromática	equipamento	0
Impressora policromática	equipamento	5
Scanner de mesa	equipamento	4

Serviço de Entrega de Produtos	Unidade	Quantidade
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	40,00
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	500,00
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	0,03
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	0,01
Folha etiquetas em geral Monocromática	milheiro	0,01
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	4,00
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	3,00
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	0,05
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	0,01
Folha etiquetas em geral Policromática	milheiro	0,01
Acabamento c/capa e contracapa em pvc	peça	10,00
Digitalização	milheiro	65,00

### 1.7 Quantidades de Serviços - estimativas iniciais para contratação convertidas em USIs

Serviço de Implantação e Provimento	USI mensal	USI anual
Solução do <i>print center</i> : equipamentos, serviços de operação e gerenciamento	650,000	7800,000
Reprografia	7,100	85,200
Multifuncional monocromática	19,800	237,600
Impressora monocromática	5,000	60,000
Multifuncional policromática	0,000	0,000
Impressora policromática	6,350	76,200
Scanner de mesa	5,680	68,160
<b>Total inicial de Serviços Fixos Definidos</b>	<b>688,250</b>	<b>8259,000</b>

Serviço de Entrega de Produtos	USI mensal	USI anual
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	30,800	369,600
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	500,000	6000,000
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	0,046	0,554
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	0,020	0,240
Folha etiquetas em geral Monocromática	0,009	0,108
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	15,280	183,360
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	16,920	203,040
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	0,382	4,584
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	0,113	1,356
Folha etiquetas em geral Policromática	0,045	0,540
Acabamento c/capa e contracapa em pvc	0,200	2,400
Digitalização	14,950	179,400
<b>Estimativa inicial de Serviços Variáveis</b>	<b>578,765</b>	<b>6945,18</b>

1.8 Total Estimado de Serviços para contratação anual (considerando expansão de serviços)

Item	Total de Serviços	Total anual
1	Unidade de Serviço de Impressão	16200

**1.8.1 Em razão de reestruturação administrativa e de processos de trabalho, que estão em andamento nos clientes da CONTRATANTE, poderá ocorrer uma significativa redução nos volumes de serviços de impressão previstos para o ambiente do *print center* durante a execução do contrato.**

1.9 A licitação será realizada mediante Pregão Eletrônico, tipo Menor Preço ofertado para o item Unidade de Serviço de Impressão, no Sistema de Registro de Preços, de acordo com as condições estipuladas no Edital e no Contrato.

## 2 JUSTIFICATIVA

A PROCERGS presta serviços na área de informática, utilizando recursos de tecnologia da informação em larga escala como ferramentas de trabalho.

Os serviços de impressão e reprografia no ambiente do *print center* têm sido realizados há bastante tempo na Companhia, mediante a contratação de empresa especializada, incluindo o fornecimento de equipamentos, suprimentos consumíveis e pessoal especializado, sem dedicação exclusiva de mão-de-obra, para a operação da solução e emissão dos documentos.

Nas áreas departamentais a prestação dos serviços de impressão, reprografia e digitalização através dessa modalidade é mais recente. A iniciativa permitiu uma melhor distribuição e utilização de equipamentos de pequeno porte necessários à produção dos diversos documentos e relatórios nos setores, além de reduzir o tempo de indisponibilidade dos serviços e de eventuais manutenções corretivas.

Basicamente, a contratação busca a eliminação de custos com aquisição e manutenção de equipamentos, bem como os relacionados com a disponibilidade de suprimentos consumíveis, especialmente papel (aquisição, armazenamento e abastecimento). Além disso, permite a redução do quadro de pessoal próprio da PROCERGS necessário à operação e atendimento dos serviços e o reaproveitamento do mesmo em outras atividades com maior valor agregado para a Empresa.

Deve-se destacar também que a contratação atual tem proporcionado a entrega de serviços em prazo e qualidade plenamente satisfatórios.

Outro ponto a considerar é o fato de observar-se uma expressiva redução nos serviços de impressão e aumento significativo na utilização de documentos digitalizados. O serviço de digitalização apresenta diversas vantagens, especialmente:

- redução de espaço físico necessário para o armazenamento de documentos;
- maior garantia na preservação de informações, quando inclui a adoção de políticas de backup dos arquivos;
- ausência de problemas relacionados à mídia papel, tais como perdas de qualidade, deterioração e manuseio impróprio, que podem tornar os documentos ilegíveis;
- pode proporcionar maior facilidade e agilidade no acesso a informações, mediante classificações e indexações adequadas;

e) pode garantir maior segurança da informação, mediante controle de permissões e rastreio de acesso;

f) alinhamento com políticas de sustentabilidade ambiental, pois colabora com a redução de documentos impressos e o uso de papel.

A partir de 2021, a PROCERGS passou a realizar, com pessoal próprio, diversos serviços de digitalização de documentos para seus clientes, aproveitando as características técnicas dos equipamentos multifuncionais disponibilizados.

Entende-se que para a continuidade das atividades e dos processos executados, bem como visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Companhia a seus clientes, faz-se necessária uma nova contratação dos serviços de impressão, reprografia, acabamento e digitalização na mesma modalidade atual, mediante pagamento por serviço realizado, mas promovendo readequações em razão da nova realidade, que inclui a migração de processos físicos para digitais.

### 3 GLOSSÁRIO

Termos utilizados e definições adotadas no âmbito do presente Termo de Referência e posterior Contrato, visando reduzir ambiguidades e disputas por divergências de interpretação.

- 3.1 Chamado:** Solicitação encaminhada pela Contratante à Contratada, mediante a utilização de meios de acesso eletrônicos, contendo informações pertinentes aos serviços técnicos, tais como: documento, características, prazo, local, responsável, descrição do pedido.
- 3.2 Contratada:** empresa a ser contratada mediante processo licitatório, através do Sistema de Registro de Preços, na modalidade Pregão Eletrônico, tipo Menor Preço, para a execução dos Serviços Técnicos objeto deste Termo de Referência, mediante menor valor unitário para Unidade de Serviço de Impressão (USI).
- 3.3 Contratante:** **PROCERGS** – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A, localizado na Praça dos Açorianos, S/Nº, Bairro Centro Histórico, CEP 90010-340, Porto Alegre – RS.
- 3.4 Equipamentos Estações de Trabalho:** equipamentos de entrada, processamento e saída de dados e imagens, de mesa e portáteis, tais como: microcomputador e notebook.
- 3.5 Equipamentos Rede:** equipamentos de conectividade e comunicação de dados, com ou sem fio, baseados em tecnologia Ethernet, utilizados em redes locais LANs e WLANs.
- 3.6 Equipamentos Servidores:** equipamentos de processamento de dados e aplicações de âmbito corporativo, tais como: servidor torre, servidor de rack, servidor chassi/blade.
- 3.7 Indisponibilidade de Rede:** alteração do nível de qualidade dos serviços de comunicação de dados disponibilizados inicialmente em um determinado local em termos de conectividade, velocidade, largura de banda, taxa de erro, segurança ou outro parâmetro.
- 3.8 Local:** endereço físico (cidade, rua, número do prédio, andar, divisão, setor) da CONTRATANTE onde se localizam os equipamentos objeto da prestação dos serviços.
- 3.9 Máquinas Virtuais:** softwares de ambientes computacionais implementados com sistemas operacionais e aplicativos para emulação de máquinas físicas: servidor virtual e estação de trabalho virtual.

- 3.10 Rede Local (LAN):** rede de computadores utilizada para conexão de dispositivos em uma ou mais edificações adjacentes pertencentes a uma mesma organização e que compartilham o mesmo canal de comunicação de dados.
- 3.11 Rede Local Sem Fio (WLAN):** rede local que utiliza tecnologias de comunicação de dados sem fio.
- 3.12 Serviço Técnico:** conjunto de atividades e tarefas a serem executados pela empresa a ser contratada com objetivo de obter um determinado resultado e que corresponde a uma quantidade previamente determinada de USI atribuída pela Contratante conforme a natureza, complexidade e criticidade do serviço.
- 3.13 Sistema pertinente:** recurso utilizado para registro em meio eletrônico, controle e auditoria de informações relacionadas aos chamados técnicos.
- 3.14 Softwares:** serviços computacionais ou programas licenciados tais como: sistemas operacionais, aplicativos, firmware de equipamentos e dispositivos, drivers, patches de correção.
- 3.15 Testes de Desempenho:** testes de operação, comunicação, visualização e impressão de documentos que visam demonstrar a qualidade dos serviços prestados, bem como o estado e as condições de funcionamento dos equipamentos objeto da prestação dos serviços.
- 3.16 Unidade de Medida do Serviço Técnico:** unidade de medida vinculada a cada serviço e que corresponde a uma quantidade previamente determinada de USI vinculada à obtenção de resultados previamente determinados.

#### **4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

As partes deverão cumprir fielmente as cláusulas avençadas no futuro Contrato para alcançar os resultados da prestação dos serviços técnicos, bem como responder pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

##### **4.1 Obrigações da CONTRATADA**

- 4.1.1** Contratação, treinamento, alocação e supervisão de profissionais que atendam os requisitos de habilitação e capacitação, em quantidade, formação, qualificação, especialização e experiência suficientes para a execução dos serviços conforme as especificações e prazos previstos neste Termo de Referência.
- 4.1.2** Disponibilização de todos os recursos tecnológicos para implantar e sustentar a operação dos serviços, incluindo equipamentos e insumos, bem como ferramental, equipamentos de proteção individual (EPIs) e outros itens necessários à prestação dos serviços técnicos previstos neste Termo de Referência.
- 4.1.3** Avaliação e execução das integrações necessárias com os sistemas da PROCERGS.
- 4.1.4** Execução e comprovação documental dos serviços técnicos e resultados obtidos.
- 4.1.5** Emissão de relatórios de acompanhamento dos serviços executados conforme as especificações deste Termo de Referência.

- 4.1.6 Atendimento dos chamados de suporte técnico, sempre que ocorrer o acionamento.
- 4.2 Obrigações da CONTRATANTE
  - 4.2.1 Solicitação da prestação dos serviços através de chamados técnicos, utilizando meios de acesso eletrônicos, com as informações necessárias.
  - 4.2.2 Fornecimento da infraestrutura para implantação da solução.
  - 4.2.3 Fornecimento de informações e documentações técnicas para viabilizar a integração dos sistemas com a solução de impressão.
  - 4.2.4 Realização de treinamentos sobre as regras de negócios dos sistemas e procedimentos para atendimentos dos serviços técnicos.
  - 4.2.5 Acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados.

## **5 CONDIÇÕES GERAIS**

- 5.1 Na fase de Habilitação do processo licitatório, após o aceite definitivo da proposta vencedora, o licitante deverá encaminhar documentos relativos à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e à qualificação técnica, conforme definições no Edital de acordo com a legislação vigente.
- 5.2 Documentos Relativos à Qualificação Técnica
  - 5.2.1 Comprovação de aptidão da empresa licitante para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de, no mínimo, 2 (dois) atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, comprovando que a empresa forneceu o conjunto de equipamentos e insumos, bem como prestou os serviços técnicos de impressão totalizando 500.000 (quinhentas mil) folhas em pelo menos um atestado e 1.000.000 (um milhão) de folhas no total, por mês.
  - 5.2.2 Relação de equipamentos que compõe a solução ofertada, especificando a Marca e/ou Fabricante e Modelo e/ou Código dos equipamentos, juntamente com cópia ou original do catálogo técnico e operacional dos mesmos, em português brasileiro.
- 5.3 **Será solicitada GARANTIA de Cumprimento do Contrato no valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor total estimado anual do contrato, conforme definições no Edital de acordo com a legislação vigente.**
- 5.4 **Não será permitida a subcontratação do objeto.**
- 5.5 **Não será admitida a contratação de Consórcio.**
- 5.6 **Não será admitida a contratação de Cooperativa de Trabalho.**

## 6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS

As especificações técnicas mínimas obrigatórias previstas neste Termo de Referência dizem respeito ao detalhamento dos serviços previstos na contratação, obtido de extratos da Cláusula Segunda e anexos da Minuta de Contrato.

**6.1** A PROCERGS efetuará junto à CONTRATADA a abertura de chamado para o atendimento de serviços para provimento e continuidade da solução, incluindo:

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

**6.1.1** 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.

### 6.2 Serviços de Implantação e Provimento

**6.2.1** A CONTRATADA deverá implantar a solução com equipamentos, 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, incluindo aqueles destinados à contingência como backup.

**6.2.2** A CONTRATANTE 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.

**6.2.3** Estrutura física disponibilizada pela CONTRATANTE no ambiente do print center:

- a) espaço físico de, no mínimo, 120 m<sup>2</sup> 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;
- b) alimentação elétrica de 127/220 Vac, 60Hz;
- c) tensão de nobreak 120/208 Vac, disponível para equipamentos críticos;
- d) 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;
- e) telefone para realização de ligações internas com a PROCERGS;
- f) disponibilidade de controle de temperatura e umidade nas salas de equipamento e de climatização de papel de uso imediato, sendo possível garantir a manutenção de temperatura por volta dos 18° a 25°C e umidade relativa do ar na ordem de 50% a 70%, com possibilidade de ajustes;
- g) tanque de água para limpeza de ítems utilizados na prestação dos serviços.

**6.2.4** Estrutura física disponibilizada pela CONTRATANTE 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.

- 6.2.5 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.
- 6.2.6 A CONTRATANTE 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.
- 6.2.7 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:
- possuir controle e gerenciamento centralizado da solução em um único ponto, ou seja, todos os relatórios e documentos a serem impressos 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;
  - permitir a ripagem de relatórios no servidor de impressão;
  - permitir a reemissão total ou parcial dos relatórios, dentro dos parâmetros e prazos estabelecidos pela PROCERGS.
- 6.2.8 A solução deverá apresentar as seguintes características de conectividade:
- conexão à rede local da PROCERGS, através de protocolo EDI (Transferência Eletrônica de Dados) (ODETE) ou Trocadoc disponibilizado pela PROCERGS;
  - utilização de protocolo TCP/IP com interface Ethernet;
  - utilização dos padrões compatíveis de arquivos de Transferência Eletrônica de Dados.
- 6.2.9 No ambiente do print center, o servidor de impressão deverá ser fornecido pela CONTRATADA; no ambiente departamental, pela CONTRATANTE.
- 6.2.10 A CONTRATADA deverá realizar, com o acompanhamento da CONTRATANTE, 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.
- 6.2.11 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 CONTRATANTE.
- 6.2.12 Serviço de Gerenciamento
- A CONTRATANTE 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.
- 6.2.13 Serviço de Contabilização

A CONTRATANTE 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.

- 6.2.14 A contagem das impressões no ambiente do print center 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 CONTRATANTE), com dados provenientes do próprio sistema, de forma automática ou manual (preenchidos pela empresa a ser contratada).
- 6.2.15 A contagem das impressões no ambiente departamental se dará a partir do contador interno de cada equipamento e com os registros dos serviços de contabilização.
- 6.2.16 A contagem dos serviços de reprografia será apurada através do somatório das quantidades registradas nos formulários padronizados da CONTRATANTE, que devem ser preenchidos e assinados pelos usuários dos serviços.
- 6.2.17 A contagem dos serviços de digitalização se dará a partir do contador interno de cada equipamento e com os registros dos serviços de contabilização.
- 6.2.18 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 CONTRATANTE para o início dos procedimentos de implantação, a qual será estabelecida somente após a autorização para o início da prestação dos serviços.

### 6.3 Serviços de Entrega de Produtos

- 6.3.1 A CONTRATADA deverá atender com pessoal especializado no ambiente do print center os serviços de impressão, de reprografia, de acabamento e de digitalização solicitados.
- 6.3.2 O detalhamento dos tipos, características e prazos de entrega dos documentos e relatórios constará no Contrato.
- 6.3.3 Serviços de Impressão em folhas soltas:

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/m<sup>2</sup>, nos modos simplex (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.

- 6.3.4 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/m<sup>2</sup>, com impressão de dados variáveis sobre as etiquetas, com ou sem acabamento.

- 6.3.5 Serviços de Reprografia:

Produção de cópia reprográfica 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.

#### 6.3.6 Serviços de Acabamento:

Conjunto de procedimentos aos quais os relatórios e documentos são submetidos, após a execução dos serviços de impressão ou de reprografia, de acordo com as especificações e instruções contidas nas solicitações, incluindo: acabamento propriamente dito (classificação, colagem, grampo, furo, presilha plástica, auto envelope tipo carta ou contracheque, encadernações com espiral e capas de papel ou pvc); acondicionamento (envelopes, pacotes, caixas); expedição e entrega nos locais e prazos informados.

#### 6.3.7 Serviços de Digitalização:

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 dos equipamentos individuais e multifuncionais instalados.

6.3.8 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 empresa a ser contratada disponibilizar, antecipadamente, apenas os recursos materiais (equipamentos, softwares, suprimentos consumíveis e mobiliário), autorizações e senhas necessárias à operação do ambiente.

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

### 6.4 Serviços de Apoio

A prestação de serviços de apoio, visando à continuidade e melhoria dos serviços, com suas respectivas tarefas e condições, são de responsabilidade da CONTRATADA, sem acarretar ônus à CONTRATANTE.

6.4.1 A CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço 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.

6.4.2 A CONTRATADA deverá atender às solicitações de manutenção corretiva de equipamentos e softwares e solucionar todos os problemas encontrados no ambiente do print center em até 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.

6.4.3 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.**

6.4.4 A CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço de manutenção corretiva de equipamentos e softwares e solucionar todos os problemas encontrados no ambiente

departamental no prazo máximo de 04 (quatro) horas úteis, contado a partir do dia e hora de acionamento para atender o chamado.

#### 6.4.5 Contingência operacional local

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.

#### 6.4.6 Contingência operacional remota

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 CONTRATANTE ou para coleta da ECT, sob sua inteira responsabilidade, sem a cobrança de qualquer valor adicional.

#### 6.4.7 Reposição de Suprimentos

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.

#### 6.4.8 Treinamento operacional

A CONTRATADA deverá fornecer treinamento operacional nos equipamentos e softwares para 10 (dez) profissionais pertencentes ao quadro de funcionários da CONTRATANTE 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.

6.4.9 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, especialmente nas questões que envolvem a conectividade da solução na rede da CONTRATANTE.

6.4.10 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 CONTRATANTE encarregados de gerenciar o desempenho da solução.

#### 6.4.11 Reestruturação da solução

A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA 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, incluindo: instalação, substituição, transferência, upgrade e desinstalação de equipamentos e softwares.

- 6.4.12 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 CONTRATANTE, 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.
- 6.4.13 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, exceto no caso de solicitação de transferência do ambiente do print center, quando o prazo deverá ser acordado entre as partes.

## **6.5 Tabelas de Equipamentos e Softwares**

Dispõe sobre a relação de equipamentos e softwares mínimos necessários para a prestação dos serviços.

- 6.5.1 Visando à padronização da solução, o licitante deverá ofertar o mesmo modelo de equipamento para cada tipo previsto, ou seja, não serão aceitos equipamentos de modelos diferentes para o mesmo serviço.
- 6.5.2 O licitante deverá indicar o modelo de cada equipamento e aplicativo proposto de acordo com a nomenclatura (designação comercial) utilizada pelo fabricante. Todos os modelos propostos devem estar, no mínimo, na condição de ativos e suportados pelo fabricante original, ou seja, seus componentes, softwares, peças de reposição e suprimentos consumíveis ainda são produzidos e vendidos pelo fabricante original, bem como possuem garantia de suporte durante a vigência do contrato.
- 6.5.3 As características técnicas deverão ser comprovadas mediante a apresentação do manual ou prospecto técnico fornecido ou divulgado pelo fabricante na internet.
- 6.5.4 A quantidade de armazenamento e de memória disponíveis nos equipamentos propostos para implantação e provimento dos serviços ficará a critério do licitante. No decorrer da execução do Contrato, poderá ser avaliada entre as partes a necessidade de inclusão de novos componentes para viabilizar o upgrade da solução em uso.
- 6.5.5 Todas as velocidades de impressão solicitadas para os modos monocromático em preto e policromático estão expressas para modo normal simplex e tamanho de papel A4. Caso conste no manual ou prospecto a informação da velocidade de impressão apenas no modo rascunho/econômico e tamanho de papel carta ou ofício, o licitante deverá apresentar outro documento emitido pelo fabricante para comprovação da velocidade proposta.

<b>SOLUÇÃO DE IMPRESSÃO MONOCROMÁTICA NO PRINT CENTER</b>	
<b>Local de instalação em Porto Alegre: Print Center - Emissão</b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
<b>Características Gerais mínimas do Conjunto para Impressão</b>	
Capacidade de impressão mensal total da solução	4.000.000 páginas
Capacidade de impressão por hora total da solução	14.400 páginas
Velocidade de impressão total da solução no modo normal com papel A4	240 ppm
<b>Características individuais de cada Impressora</b>	
Modelo e fabricante do equipamento (designação comercial)	
Quantidade de equipamentos disponibilizados para a solução (informar)	
Tipo de impressão	Monocromática
Tecnologia de impressão	Laser ou Led
Capacidade de impressão por hora individual de cada impressora	7.200 páginas
Velocidade de impressão no modo normal simplex com papel A4	120 ppm
Ciclo mensal de utilização	2.000.000 páginas
Resolução de impressão em ambiente de rede local	600 x 600 dpi
Resolução de impressão em ambiente de <i>mainframe</i> IBM	300 x 300 dpi
Modo de impressão duplex automático	SIM
Formatos de impressão de folhas soltas	A3, A4, carta, ofício
Impressão em etiquetas autoadesivas	SIM
Gramatura do papel	75 a 180 g/m <sup>2</sup>
Capacidade de impressão com inserção de marca d'água automática	SIM
Capacidade dos dispositivos (gavetas) de alimentação do papel	2.500 folhas
Quantidade de gavetas com suporte do formato A4	2
Quantidade de gavetas com suporte do formato A3	1
Dispositivo de inserção (gaveta) p/folha separadora ou capa de relatório	SIM
Dispositivo de saída (bandeja) com separador automático de relatórios	SIM
Interface de rede <i>Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX</i>	SIM
Conexão na rede via protocolos <i>TCP/IP</i> e <i>LPD/LPR</i>	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®; Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 e/ou 220Vac, 60 Hz	SIM
Apoio direto no piso de instalação, sem utilização de mesa ou base	SIM
Rodízios para deslocamento, com dispositivo de travamento	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro ou inglês	SIM
Especificações técnicas em português brasileiro	SIM
<b>Características do Servidor de Impressão</b>	
Serviço de gerenciamento com alta disponibilidade	SIM
Modelo e fabricante do equipamento (informar designação comercial)	
Capacidade de memória instalada (informar quantidade em GB)	
Capacidade de armazenamento instalada (informar quantidade em GB)	

<b>SOLUÇÃO DE REPROGRAFIA MONOCROMÁTICA NO PRINT CENTER</b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços:</b> 1 equipamento	
<b>Local de instalação em Porto Alegre:</b> <i>Print Center - Reprografia</i>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
<b>COPIADORA 40 CPM</b>	
Modelo e fabricante do equipamento (designação comercial)	
Tipo de cópia	Escala de cinza
Velocidade de cópia	40 cpm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Formatos de cópias	A3, A4, carta, ofício
Gramatura do papel	75 a 180 g/m <sup>2</sup>
Capacidade dos dispositivos (gavetas) de alimentação do papel	1000 folhas
Classificador automático de originais	SIM
Frente-e-verso automático	SIM
Alimentador automático de originais frente e verso	100 folhas
Multicópias de documentos a partir do original	999 cópias
Faixa de redução e ampliação da cópia	25% a 200%
Grampeamento automático	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	100.000 cópias
Manuais de instalação e operação em português brasileiro ou inglês	SIM
Especificações técnicas em português brasileiro	SIM

<b>SOLUÇÃO DE IMPRESSÃO e REPROGRAFIA POLICROMÁTICA NO <i>PRINT CENTER</i></b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços:</b> 1 equipamento	
<b>Locais de instalação em Porto Alegre:</b> <i>Print Center</i> - Reprografia	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
<b>Características Gerais do Conjunto</b>	
Modelo e fabricante do equipamento (informar designação comercial)	
Tecnologia de impressão	Laser ou LED
Capacidade do dispositivo de entrada principal	500 folhas
Capacidade do dispositivo de entrada auxiliar	100 folhas
Capacidade do dispositivo de saída	150 folhas
Capacidade do alimentador automático de originais	25 folhas
Formatos de impressão de folhas soltas	A3, A4, carta e ofício
Gramatura do papel	75 a 180 g/m <sup>2</sup>
Impressão em envelopes e etiquetas autoadesivas	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	30.000 páginas
Painel para acionamento de funções	SIM
Interface de rede <i>Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX</i> com conector RJ45	SIM
Conexão na rede via protocolos <i>TCP/IP</i> e <i>LPD/LPR</i>	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®</i> ; <i>Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 Vac, 60 Hz	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro	SIM
<b>Características da função de Impressora</b>	
Tipo de impressão	Policromática
Velocidade de impressão no modo normal e com papel de tamanho A4	28 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Modo de impressão duplex automático	SIM
Capacidade de impressão com inserção de marca d'água automática	SIM
Desbloqueio de impressões confidenciais através de senha no painel	SIM
<b>Características da função de Copiadora</b>	
Tipo de cópia	Policromática
Velocidade de cópia	28 cpm
Multicópias de documentos a partir do original	999 cópias
Faixa de redução e ampliação da cópia	25% a 200%

<b>SOLUÇÃO DE ACABAMENTO NO PRINT CENTER</b>	
<b>Local de instalação em Porto Alegre: <i>Print Center</i></b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
<b>Características Gerais mínimas do Conjunto para Acabamento</b>	
<b>Auto envelopadora</b>	
Modelo e fabricante (designação comercial)	
Quantidade de equipamentos (informar)	Conforme proposta
Capacidade do dispositivo (gaveta) de alimentação p/papel A4 75 g/m <sup>2</sup>	10.800 folhas
Sistema de distribuição de cola por gravidade	SIM
Painel de operação com sistema de informações para acompanhamento da produção (contador de folhas, indicador de folha dupla)	SIM
Sistema de regulagem que permita rápida alteração de formatos entre envelope tipo carta e contracheque	SIM
Capacidade mínima mensal total da solução de auto envelopamento	1.500.000 auto envelopes
Capacidade adicional total da solução de auto envelopamento para os meses de dezembro e janeiro	2.500.000 auto envelopes
Capacidade de produção total da solução de auto envelopamento A4/hora (formato carta)	20.000 auto envelopes
Capacidade de produção total da solução de auto envelopamento A5/hora (formato contracheque)	40.000 auto envelopes
Capacidade de produção individual por equipamento de auto envelopamento A4/hora (formato carta)	10.000 auto envelopes
Capacidade de produção individual por equipamento de auto envelopamento A5/hora (formato contracheque)	20.000 auto envelopes
<b>Furadores de papel</b>	
Furador comum: Modelo e fabricante (designação comercial)	1 furador
Furador para encadernação: Modelo e fabricante (designação comercial)	1 furador
<b>Grampeador de papel</b>	
Modelo e fabricante (designação comercial)	1 grampeador
Quantidade de folhas para grampeamento	100 folhas
<b>Fragmentador de papel</b>	
Modelo e fabricante (designação comercial)	1 fragmentador
Capacidade de fragmentação por operação	24 folhas
Capacidade da lixeira para coleta de resíduos de papel	50 litros
Nível de ruído máximo	70 db(a)

<b>MULTIFUNCIONAL MONOCROMÁTICA DEPARTAMENTAL - MFMD</b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços: 15</b>	
<b>Locais de instalação em Porto Alegre: A definir na implantação</b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
<b>Características Gerais do Conjunto</b>	
Modelo e fabricante do equipamento (informar designação comercial)	
Tecnologia de impressão	Laser ou LED
Capacidade do dispositivo de entrada principal A4	500 folhas
Capacidade do dispositivo de entrada auxiliar	100 folhas
Capacidade do dispositivo de saída	150 folhas
Capacidade do alimentador automático de originais	25 folhas
Formatos de impressão de folhas soltas	A4
Impressão em envelopes e etiquetas	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	100.000 páginas
Painel para acionamento de funções	SIM
Interface de rede <i>Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX</i> com conector RJ45	SIM
Conexão na rede via protocolos <i>TCP/IP</i> e <i>LPD/LPR</i>	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®; Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 Vac, 60 Hz	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro	SIM
<b>Características da função de Impressora</b>	
Tipo de impressão	Monocromática
Velocidade de impressão no modo normal e com papel de tamanho A4	40 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Modo de impressão duplex automático	SIM
Capacidade de impressão com inserção de marca d'água automática	SIM
Desbloqueio de impressões confidenciais através de senha no painel	SIM
<b>Características da função de Copiadora</b>	
Tipo de cópia	Escala de cinza
Velocidade de cópia	40 cpm
Multicópias de documentos a partir do original	999 cópias
Faixa de redução e ampliação da cópia	25% a 200%
Permissão de execução através de senha no painel	SIM
<b>Características da função de Scanner</b>	
Tipo de escaneamento	Policromático
Resolução da digitalização óptica	600 x 600 dpi
Tamanho do original a digitalizar	A4
Digitalização para <i>e-mail</i> via protocolo <i>SMTP</i>	SIM
Digitalização para servidor via protocolo <i>FTP</i>	SIM
Digitalização com tecnologia de <i>OCR</i> para textos em português	SIM
Arquivos de saída nos formatos <i>TIFF</i> e <i>PDF</i>	SIM

<b>IMPRESSORA MONOCROMÁTICA DEPARTAMENTAL - IMMD</b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços: 5</b>	
<b>Locais de instalação em Porto Alegre: A definir na implantação</b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
Modelo e fabricante do equipamento (designação comercial)	
Tipo de impressão	Monocromática
Tecnologia de impressão	Laser ou LED
Velocidade de impressão no modo normal e com papel de tamanho A4	40 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Capacidade de impressão com inserção de marca d'água automática	SIM
Capacidade do dispositivo de entrada principal A4	500 folhas
Capacidade do dispositivo de entrada auxiliar	100 folhas
Capacidade do dispositivo de saída	150 folhas
Formatos de impressão de folhas soltas	A4
Impressão em envelopes e etiquetas	SIM
Modo de impressão duplex automático	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	100.000 páginas
Interface de rede <i>Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX</i> com conector RJ45	SIM
Conexão na rede via protocolos <i>TCP/IP</i> e <i>LPD/LPR</i>	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®; Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 Vac, 60 Hz	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro	SIM

<b>MULTIFUNCIONAL POLICROMÁTICA DEPARTAMENTAL - MFPD</b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços: Somente previsão</b>	
<b>Locais de instalação em Porto Alegre: Somente previsão</b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
<b>Características Gerais do Conjunto</b>	
Modelo e fabricante do equipamento (informar designação comercial)	
Tecnologia de impressão	Laser ou LED
Capacidade do dispositivo de entrada principal A4	500 folhas
Capacidade do dispositivo de entrada auxiliar	100 folhas
Capacidade do dispositivo de saída	150 folhas
Capacidade do alimentador automático de originais	25 folhas
Formatos de impressão de folhas soltas	A4
Impressão em envelopes e etiquetas	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	30.000 páginas
Painel para acionamento de funções	SIM
Interface de rede <i>Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX</i> com conector RJ45	SIM
Conexão na rede via protocolos <i>TCP/IP</i> e <i>LPD/LPR</i>	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®; Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 Vac, 60 Hz	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro	SIM
<b>Características da função de Impressora</b>	
Tipo de impressão	Policromática
Velocidade de impressão no modo normal e com papel de tamanho A4	28 ppm
Resolução de impressão	600 x 600 dpi
Modo de impressão duplex automático	SIM
Capacidade de impressão com inserção de marca d'água automática	SIM
Desbloqueio de impressões confidenciais através de senha no painel	SIM
<b>Características da função de Copiadora</b>	
Tipo de cópia	Policromática
Velocidade de cópia	28 cpm
Multicópias de documentos a partir do original	999 cópias
Faixa de redução e ampliação da cópia	25% a 200%
Permissão de execução através de senha no painel	SIM
<b>Características da função de Scanner</b>	
Tipo de escaneamento	Policromático
Resolução da digitalização óptica	600 x 600 dpi
Tamanho do original a digitalizar	A4
Digitalização para <i>e-mail</i> via protocolo <i>SMTP</i>	SIM
Digitalização para servidor via protocolo <i>FTP</i>	SIM
Digitalização com tecnologia de <i>OCR</i> para textos em português	SIM
Arquivos de saída nos formatos <i>TIFF</i> e <i>PDF</i>	SIM

<b>IMPRESSORA POLICROMÁTICA DEPARTAMENTAL - IMPD</b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços: 5</b>	
<b>Local de instalação em Porto Alegre: A definir na implantação</b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
Modelo e fabricante do equipamento (designação comercial)	
Tipo de impressão	Policromática
Tecnologia de impressão	Laser ou LED
Velocidade de impressão no modo normal e com papel de tamanho A4	28 ppm
Resolução de impressão em cores	600 x 600 dpi
Capacidade de impressão com inserção de marca d'água automática	SIM
Capacidade do dispositivo de entrada	500 folhas
Capacidade do dispositivo de saída	150 folhas
Formatos de impressão de folhas soltas	A4
Impressão em envelopes e etiquetas	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	30.000 páginas
Interface de rede <i>Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX</i> com conector RJ45	SIM
Conexão na rede via protocolos <i>TCP/IP</i> e <i>LPD/LPR</i>	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®; Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 Vac, 60 Hz	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro	SIM

<b>SCANNER de MESA - SCNM</b>	
<b>Quantidade prevista para implantação dos serviços: 4</b>	
<b>Locais de instalação em Porto Alegre: A definir na implantação</b>	
<b>Características Técnicas Obrigatórias</b>	<b>Características mínimas</b>
Modelo e fabricante do equipamento (designação comercial)	
Tipo de scanner	Mesa
Tipo de escaneamento	Policromático
Resolução da digitalização óptica	600 x 600 dpi
Capacidade do alimentador automático de originais - ADF	80 folhas
Velocidade de digitalização modo p&b	50 ppm
Tamanho do original a digitalizar	A3, A4
Modo de digitalização duplex automático	SIM
Base plana para digitalização de documentos avulsos tamanho A4	SIM
Digitalização para <i>e-mail</i> via protocolo <i>SMTP</i>	SIM
Digitalização para servidor via protocolo <i>FTP</i>	SIM
Digitalização com tecnologia de <i>OCR</i> para textos em português	SIM
Arquivos de saída nos formatos <i>TIFF, PDF, PDF/A, PDF pesquisável</i>	SIM
Recursos básicos para tratamento digital de imagens: brilho e contraste	SIM
Recurso para exclusão de página em branco	SIM
Correção automática de inclinação do papel até 10 graus	SIM
Ciclo nominal de utilização mensal	200.000 páginas
Interface de rede Ethernet 10 Base-T/100 Base-TX com conector RJ45	SIM
Conexão na rede via protocolos TCP/IP e LPD/LPR	SIM
Sistemas operacionais: <i>Windows®; Linux®</i>	SIM
Alimentação elétrica 127 Vac, 60 Hz	SIM
Manuais de instalação e operação em português brasileiro	SIM

SERVIÇO DE GERENCIAMENTO	
Características Técnicas e Funcionalidades Básicas	Características mínimas
Modelo, versão e fabricante do(s) aplicativo(s) (designação comercial)	
Sistemas operacionais: <i>Windows</i> <sup>®</sup>	SIM
Cadastramento dos equipamentos, usuários, grupos de trabalho e ordens-de-serviço (OS)	SIM
Configuração remota dos equipamentos via <i>browser</i>	SIM
Gerenciamento de filas de impressão	SIM
Gerenciamento da disponibilidade: capacidade e utilização conjunta e individual dos equipamentos	SIM
Configuração de <i>dashboard</i> dinâmico para acompanhamento dos serviços de impressão em execução	SIM
Comunicação com equipamentos via protocolo SNMP	SIM
Recebimento de alertas de status e de erros do equipamento via <i>e-mail</i>	SIM
Relatórios de alertas, falhas e defeitos apresentados pelos equipamentos	SIM
Controle do nível dos consumíveis ( <i>toner</i> , cartuchos, papel)	SIM
Capacidade de programação para autorização de impressão confidencial, mediante senha	SIM
Definição de permissões e restrições de impressão para cada usuário	SIM
Possibilidade de configuração do volume de impressão máximo por usuário, grupo de trabalho e centro-de-custo	SIM
Manuais de instalação e operação em inglês ou português brasileiro	SIM
Provimento do serviço em solução com alta disponibilidade	SIM

SERVIÇO DE CONTABILIZAÇÃO	
Características Técnicas e Funcionalidades Básicas	Características mínimas
Modelo, versão e fabricante do(s) aplicativo(s) (designação comercial)	
Sistemas operacionais: <i>Windows</i> <sup>®</sup>	SIM
Cadastramento dos equipamentos, usuários, grupos de trabalho e ordens-de-serviço (OS)	SIM
Configuração remota dos parâmetros de contabilização via <i>browser</i>	SIM
Geração de relatórios em formatos de arquivos de texto ou planilhas, de forma automática ou sob demanda, para acompanhamento do uso	SIM
Relatório detalhado de impressões monocromáticas em preto e policromáticas realizadas por usuário, grupo de trabalho, centro-de-custo e impressora, onde constem: nomes dos documentos, tipos, impressora, horário, número de páginas e tamanho do arquivo	SIM
Relatório com a quantidade total de páginas monocromáticas em preto produzidas, ou seja, efetivamente impressas	SIM
Relatório com a quantidade total de páginas policromáticas produzidas, ou seja, efetivamente impressas	SIM
Consulta ao saldo disponível do volume de impressão máximo definido	SIM
Manuais de instalação e operação em inglês ou português brasileiro	SIM

## 7 LOCAIS E HORÁRIO DE ENTREGA DE BENS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

### 7.1 Locais para prestação dos serviços técnicos:

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

### 7.2 Horário

A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA a prestação dos serviços de impressão, de reprografia, de acabamento e de digitalização, de segunda-feira a sexta-feira, das 07 às 19 horas, exceto feriados.

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

## **8 PRAZOS**

### **8.1 Prazo Contratual**

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 CONTRATANTE, mediante aditivo contratual, por sucessivos períodos de 12 (doze) meses consecutivos, até o limite legal.

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

### **8.3 Prazos dos Serviços Técnicos**

Os prazos de atendimento e de execução serão estabelecidos na Cláusula Segunda – Da Execução no Contrato, de acordo com o respectivo escopo dos serviços técnicos.

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, de acordo com os prazos definidos.

8.3.1 O tempo decorrido pela CONTRATADA para proceder com eventuais correções solicitadas pela CONTRATANTE será contabilizado para fins de contagem de tempo de prestação do serviço.

## **9 RECEBIMENTO DO OBJETO**

### **9.1 Acompanhamento e Avaliação dos Serviços Prestados**

9.1.1 A CONTRATANTE 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.

9.1.2 A CONTRATANTE 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.

9.1.3 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”.

9.1.4 A CONTRATANTE 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 desalinhada;
- 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.

9.1.5 A CONTRATANTE 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.

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

9.1.7 A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios onde constem a avaliação dos serviços prestados, registros de falhas de operação e funcionamento, manutenções (realizadas, pendentes, reincidentes 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.

9.1.8 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 CONTRATANTE.

9.1.9 A CONTRATANTE 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.

## 9.2 Acompanhamento e Fiscalização do Contrato

O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por funcionários previamente designados pela CONTRATANTE, 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.

### 9.3 Recebimento e Aceite do Objeto

O objeto do Contrato se estiver de acordo com as especificações da proposta, das cláusulas expressas no instrumento contratual e, ainda, observada a legislação em vigor, será recebido pela CONTRATANTE mediante atestado/aceite do responsável.

## 10 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 CONTRATANTE.

10.1 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.

### 10.2 Disponibilidade da Solução e dos Serviços - DSS

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

10.2.2 O indicador DSS será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:

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

10.2.3 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.

10.2.4 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.

10.2.5 A CONTRATANTE exigirá o cumprimento dos seguintes indicadores de disponibilidade para os serviços:

- a) no ambiente do print center, a disponibilidade mensal da capacidade mínima de impressão e reprografia do conjunto 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).

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

10.2.7 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 %

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

#### **10.3 Serviços Entregues no Prazo - SEP**

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

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

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

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

10.3.5 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%

10.3.6 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.

#### 10.4 Qualidade dos Serviços Executados - QSE

10.4.1 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 CONTRATANTE.

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

10.4.3 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 CONTRATANTE.

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

10.4.5 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%

10.4.6 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.

#### 10.5 Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços - PSU

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

10.5.2 O indicador PSU será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:

**PSU (%) = 100 \* (total de pesquisas com avaliação satisfatória dos usuários) / (total de pesquisas)**

- 10.5.3 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 CONTRATANTE.
- 10.5.4 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.
- 10.5.5 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 CONTRATANTE.
- 10.5.6 A CONTRATANTE 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.
- 10.5.7 A CONTRATADA deverá implementar o plano de melhoria no prazo definido; no caso de descumprimento será aplicada multa contratual, bem como demais sanções cabíveis.

## **11 PROPOSTA DE PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

### **11.1 Formato da proposta de preços**

- 11.1.1 No Edital do Pregão serão estabelecidos o modo de encaminhamento da proposta, prazo de recebimento e prazo mínimo de validade da mesma.
- 11.1.2 Os licitantes deverão consignar suas propostas comerciais contendo a **Tabela de Características Técnicas dos Equipamentos e Aplicativos Propostos para provimento da solução, a Quantidade, a Marca e o Modelo e/ou Código dos Equipamentos da solução ofertada, em conformidade com este Edital (ou seja, incluindo todas as informações requeridas, especialmente os modelos e suas respectivas características técnicas e operacionais)** e valor unitário da Unidade de Serviço de Impressão (USI) considerando as condições determinadas no Termo de Referência do Edital, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

<b>Item</b>	<b>Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Preço Unitário</b>
<b>1</b>	<b>Unidade de Serviço de Impressão</b>	<b>1 unidade</b>	<b>R\$ ...</b>

<b>Item</b>	<b>Serviço</b>	<b>Lote anual</b>	<b>Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL)</b>
<b>1</b>	<b>Unidade de Serviço de Impressão</b>		<b>R\$ ...</b>

- 11.1.3 O valor a ser cadastrado no sistema eletrônico, para fins de disputa durante a sessão pública do Pregão, será o Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL), conforme as exigências de prestações de serviços constantes no Edital e seus Anexos.

11.1.4 Para obtenção do Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL), os licitantes deverão utilizar a seguinte fórmula:

**PTEAL = PREÇO UNITÁRIO (valor unitário da Unidade de Serviço de Impressão) x LOTE QUANTIDADE ESTIMADA ANUAL (conforme edital)**

11.1.5 Na Proposta Comercial dos licitantes deverá constar a relação de equipamentos que compõe a solução ofertada, especificando a Marca e/ou Fabricante e Modelo e/ou Código dos equipamentos, juntamente com cópia ou original do catálogo técnico e operacional dos mesmos, em português brasileiro.

**11.2 O Preço de Referência e o Critério de Aceitabilidade de Preço do Pregão Eletrônico serão sigilosos conforme Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016.**

11.3 Preços dos serviços

Todos os preços dos serviços serão definidos a partir do valor unitário proposto da Unidade de Serviço de Impressão - USI.

11.3.1 O preço final a ser faturado pela CONTRATADA para cada um dos serviços, com todos os impostos, taxas, pedágios, transporte e seguro já incluídos, entendido como justo e suficiente para a total execução do objeto, consta no item 11.4.

11.3.2 A composição do preço de cada serviço 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.

11.3.3 As parcelas deverão estar discriminadas para cada um dos serviços.

11.3.4 Nos preços ajustados estão incluídos todos os gastos de pessoal durante a execução das atividades objeto do Contrato, inclusive eventuais despesas com deslocamento, alimentação e hospedagem.

11.4 Exemplos de descrição de preço e tabela-resumo dos preços dos serviços

11.4.1 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de impressão, de reprografia e de acabamento, para cada milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m<sup>2</sup> Duplex, no modo monocromático em preto, o valor equivalente a 1,00 (uma) Unidade de Serviço de Impressão - USI para execução em papel branco ou colorido.

11.4.2 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de digitalização básica, para cada milheiro de páginas digitalizadas o valor equivalente a 0,23 (zero vírgula vinte e três) Unidade de Serviço de Impressão - USI.

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

<b>Serviço de Implantação e Provitamento</b>	<b>Unidade</b>	<b>USI</b>	<b>R\$</b>
Solução do print center: equipamentos, serviços de operação e gerenciamento	serviço	650,00	
Reprografia	conjunto	7,10	
Multifuncional monocromática	equipamento	1,32	
Impressora monocromática	equipamento	1,00	
Multifuncional policromática	equipamento	3,89	
Impressora policromática	equipamento	1,27	

Scanner de mesa	equipamento	1,42	
<b>Serviço de Entrega de Produtos</b>	<b>Unidade</b>	<b>USI</b>	<b>R\$</b>
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	0,77	
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	1,00	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	1,54	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	2,00	
Folha etiquetas em geral Monocromática	milheiro	0,90	
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	3,82	
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	5,64	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	7,64	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	11,28	
Folha etiquetas em geral Policromática	milheiro	4,50	
Acabamento c/capa e contracapa em pvc	peça	0,02	
Digitalização	milheiro	0,23	

- 11.4.4 No instrumento contratual serão definidos percentuais de acréscimos nos valores da prestação de serviços em papel 90 g/m<sup>2</sup>, papel impresso e para trabalhos com área de cobertura de impressão superior a 20%.
- 11.4.5 No instrumento contratual serão definidos percentuais de acréscimos nos valores da prestação de serviços executados nos horários alternativos estabelecidos pelas partes.
- 11.5 Condições de pagamento
- 11.5.1 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.
- 11.5.2 A CONTRATADA deverá elaborar e emitir um relatório totalizador geral, que deverá acompanhar a Nota Fiscal/Fatura mensal.
- 11.5.3 A CONTRATADA não poderá protocolizar a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura antes do recebimento definitivo do objeto por parte da CONTRATANTE.
- 11.5.4 Os serviços técnicos prestados somente poderão ser faturados pela CONTRATADA após o aceite da CONTRATANTE, ou seja, após todas as correções das deficiências e dos defeitos que porventura tenham sido apontados nos mesmos.
- 11.5.5 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.
- 11.5.6 O valor total mensal a ser faturado pela CONTRATADA será o somatório dos valores correspondentes a cada serviço técnico executado no mês anterior e que receberam aceite técnico, menos os eventuais descontos aplicados por não cumprimento dos níveis mínimos de serviço.
- 11.5.7 A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:
- não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato; ou
  - deixar de utilizar materiais, ferramental e profissionais exigidos para a execução dos serviços, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 11.5.8 A PROCERGS poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

## 12 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Serão estabelecidos critérios, condições e limites para aplicação das advertências formais e das multas, observando princípios de razoabilidade e de proporcionalidade, tanto no Edital do Pregão, quanto na Minuta de Contrato, sendo que:

- a) as sanções administrativas do Edital do Pregão referem-se aos atos praticados pelo licitante no processo licitatório;
- b) as sanções administrativas da Minuta de Contrato referem-se aos atos praticados pela CONTRATADA no decorrer da contratação.

12.1 O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- b) deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) não mantiver a proposta;
- e) cometer fraude fiscal;
- f) comportar-se de modo inidôneo.

12.2 O licitante/adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no subitem 12.1 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) multa de até 10 (dez por cento) sobre o valor da sua proposta inicial;
- b) impedimento de licitar e de contratar com o Estado do Rio Grande do Sul e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

12.3 A falha na execução do Contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente.

12.4 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 CONTRATANTE ou de seus clientes, acrescido do custo de reparação dos documentos que será definido pela CONTRATANTE;
- 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.

12.5 Multas sobre o valor dos serviços

- a) moratória de 0,5% (zero vírgula 5 por cento) por dia de atraso no Serviço de Implantação da Solução, limitado a 30 dias;
- b) demais penalidades de acordo com o SLA estabelecido.

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

- 12.7 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.
- 12.8 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

### **13 AUTORIZAÇÃO**

Chefe de Equipe: Geraldo Richter, matrícula 51672, DIOP/DPS/CDE  
Gerente de Divisão: Cristiano Rios Souza, matrícula 53363, DIOP/GDPS

### **FIM DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO II**

Este Anexo apresenta o modelo sugerido de Proposta Comercial que poderá ser utilizado pelas empresas licitantes. Quaisquer informações adicionais necessárias a aferição do objeto desta licitação deverão ser consideradas e apresentadas pelas empresas participantes em suas propostas, mesmo que não previstas no presente Anexo.

**PROPOSTA COMERCIAL**

Proposta comercial que faz a [RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE], com sede na Av./Rua [NNNNNNNNNN NNNNNNNNNNN], nº [NNN], bairro [NNNNNNNNNNNNNN], no município de [NNNNNNNNNNNNNN]/[UF], inscrita no CNPJ-MF sob nº [NN.NNN.NNN/NNNN-NN] e Inscrição Estadual nº [NNNNNNNNNN], neste ato representada pelo seu/sua representante legal, Sr(a). [NNNNNNNNNNNNNN], conforme abaixo:

Descrição	Preço Unitário da Unidade de Serviço de Impressão (USI)	Quantidade Estimada Anual de USIs	Preço Total Estimado Anual do Lote (PTEAL)
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, pelo Sistema de Registro de Preços, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.	R\$ .....	16.200	R\$ .....

**TABELA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS PROPOSTOS PARA PROVIMENTO DA SOLUÇÃO:**

[...]

**QUANTIDADE, MARCA E O MODELO E/OU CÓDIGO DOS EQUIPAMENTOS DA SOLUÇÃO OFERTADA (INCLUINDO TODAS AS INFORMAÇÕES REQUERIDAS, ESPECIALMENTE OS MODELOS E SUAS RESPECTIVAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E OPERACIONAIS):**

[...]

VALIDADE DA PROPOSTA: .....

**DADOS BANCÁRIOS:**

BANCO .....

AGÊNCIA .....

CONTA CORRENTE Nº .....

**DADOS GERAIS:****RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:****CARGO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:****TELEFONE:****E-MAIL:**

[LOCAL E DATA]

[ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL]

[NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]

[CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL]

**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 6104-00**

Contrato celebrado entre PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul, 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, neste ato representada pelo seu Diretor-Presidente, Sr. Luiz Fernando Salvadori Zachia, RG nº 6018006822, CPF nº 220.946.440-49, e Diretor de Infraestrutura e Operações, Sr. Diogo Prestes Iori, RG nº 8088694008 SJS/II RS, CPF nº 015.940.980-26, doravante denominada PROCERGS, e ....., estabelecida na Av./Rua ....., CEP ....., inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº ..... e Inscrição Estadual nº ....., representada neste ato por seu ....., Sr. ...., inscrita 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 **26/0489-0000110-7**, em decorrência do **Pregão Eletrônico nº ...../2026, 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 Estimada Anual
1	Unidade de Serviço de Impressão (USI)*	16200**

\*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.

\*\* A quantificação informada no item 1.3 desta cláusula corresponde apenas a estimativas, de modo que a PROCERGS não está obrigada e não fica limitada à contratação das quantidades indicadas.

1.4 Este Contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta nº. ...., datada de .../.../2026, 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);
- b) Serviços de Entrega de Produtos (impressão, reprografia, acabamento, digitalização);
- c) Serviços de Apoio (manutenção, contingência operacional, reposição de suprimentos, treinamento operacional, suporte, reestruturação da solução).

2.2 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.

2.2.1 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;
- b) Fornecer equipamentos que estejam, no mínimo, na condição de ativos e suportados pelo fabricante original, ou seja: seus componentes, softwares, peças de reposição e suprimentos consumíveis ainda são produzidos e vendidos pelo fabricante original, bem como possuem garantia de suporte durante a vigência do contrato;
- c) Fornecer recursos de software que estejam em perfeitas condições de uso, apresentem compatibilidade com os equipamentos propostos e possuam suporte do fabricante;
- d) 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.

2.2.2 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;

**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

- f) Características dos scanners departamentais;
- g) Características técnicas e funcionalidades do serviço de gerenciamento;
- h) Características técnicas e funcionalidades do serviço de contabilização.

2.2.3 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.

2.2.4 Os equipamentos receberão identificação patrimonial de acordo com as normas da PROCERGS.

2.2.5 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.

2.2.6 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/m<sup>2</sup>;
- b) Papel alcalino, padrão A3, gramaturas de 75 g/m<sup>2</sup>;
- c) Folha de etiqueta autoadesiva, padrão A4, gramatura de 75 g/m<sup>2</sup>;
- d) Etiquetas para identificação de caixas, conforme padrão PROCERGS;
- e) Papel pardo, rolos de 40 e 60 cm de largura;
- f) Envelopes tamanhos grandes 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 (lápiz, borrachas, canetas, réguas, tesouras, atilhos, grampos, grampeadores de mesa, extratores, presilhas, cintas plásticas, clips, cola, fita adesiva, fita para empacotamento).

2.2.7 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 no horário de trabalho previsto, 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) Apoio e consultoria, orientando a PROCERGS na busca da melhor solução em termos de exigências legais, técnicas e econômicas;
- e) Supervisão e controle de qualidade dos serviços prestados.

2.2.8 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;
- g) Apresentar planos para melhoria dos resultados alcançados, acompanhados de cronogramas e metas de desempenho.

2.2.9 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.

2.2.10 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.

### 2.3 Da abertura das solicitações de serviços

2.3.1 A PROCERGS solicitará à CONTRATADA a prestação dos serviços de segunda-feira a sexta-feira, das 07 às 19 horas, exceto feriados, mediante a utilização de meios de acesso eletrônicos (ordem de serviço, solicitações de serviço, chamados, requisições, e-mail) e formulários padronizados.

2.3.2 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.

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

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

2.3.5 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.

2.3.6 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.

## 2.4 Do recebimento, atendimento e fechamento das solicitações de serviços

2.4.1 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.

2.4.2 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.

2.4.3 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.

2.4.4 A CONTRATADA deverá atender e executar as solicitações de serviços para implantação e provimento da solução, os serviços de entrega de produtos e os serviços de apoio de acordo com os horários e prazos previstos no contrato.

2.4.5 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.

2.4.6 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.

2.4.7 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;

**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

- 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.

2.4.8 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.

## 2.5 Dos Serviços de Implantação e Provedimento

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

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

2.5.1 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.

2.5.2 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.

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

- a) Espaço físico de, no mínimo, 120 m<sup>2</sup> 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;
- b) Alimentação elétrica de 127/220 Vac, 60Hz;
- c) Tensão de nobreak 120/208 Vac, disponível para equipamentos críticos;
- d) 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;
- e) Telefone para realização de ligações internas com a PROCERGS;
- f) Disponibilidade de controle de temperatura e umidade nas salas de equipamento e de climatização de papel de uso imediato, sendo possível garantir a manutenção de temperatura por volta dos 18° a 25°C e umidade relativa do ar na ordem de 50% a 70%, com possibilidade de ajustes;

g) Tanque de água para limpeza de itens utilizados na prestação dos serviços.

#### 2.5.4 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.

2.5.5 A CONTRATADA deverá implantar a solução com equipamentos, 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, incluindo aqueles destinados à contingência como backup.

2.5.6 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.

## 2.6 Do Serviço de Instalação

2.6.1 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.

#### 2.6.2 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;
- c) 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 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.

2.6.3 A solução deverá apresentar as seguintes características de conectividade:

- a) conexão à rede local da PROCERGS, através de protocolo EDI (Transferência Eletrônica de Dados) (ODETE) ou Trocadoc disponibilizado pela PROCERGS;
- b) utilização de protocolo TCP/IP com interface Ethernet;
- c) utilização dos padrões compatíveis de arquivos de Transferência Eletrônica de Dados.

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

## 2.7 Dos Serviços de Gerenciamento e Contabilização

### 2.7.1 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.

### 2.7.2 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.

### 2.7.3 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.

#### 2.7.4 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.

#### 2.7.5 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.

#### 2.7.6 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.

#### 2.7.7 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.

#### 2.7.8 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.

#### 2.7.9 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.

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

### 2.8 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:

- a) 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.

## 2.9 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.

## 2.10 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.

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

## 2.11 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.

### 2.11.1 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/m<sup>2</sup>, nos modos simplex (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/m<sup>2</sup> Simplex Monocromática;
- b) A4 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Monocromática;
- c) A3 75 g/m<sup>2</sup> Simplex Monocromática;

- d) A3 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Monocromática;
- e) A4 75 g/m<sup>2</sup> Simplex Policromática;
- f) A4 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Policromática;
- g) A3 75 g/m<sup>2</sup> Simplex Policromática;
- h) A3 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Policromática.

#### 2.11.2 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/m<sup>2</sup>, 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/m<sup>2</sup>;
- 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.

#### 2.11.3 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) possuir controle e gerenciamento centralizado da solução em um único ponto, ou seja, todos os relatórios e documentos a serem impressos 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;
- b) permitir a ripagem de relatórios no servidor de impressão;
- c) permitir a reemissão total ou parcial dos relatórios, dentro dos parâmetros e prazos estabelecidos pela PROCERGS.

#### 2.11.4 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.

#### 2.11.5 Das descrições e características dos principais relatórios e documentos:

- a) nome do relatório ou documento;
- 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: autoenvolvimento; livreto; encadernação com espiral;
- g) expedição: pela PROCERGS ou ECT.

2.11.6 Os serviços de impressão no ambiente do *print center* são distribuídos de acordo com a demanda dos clientes da PROCERGS.

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

2.11.8 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 o cronograma e os prazos de impressão definidos para cada serviço pela PROCERGS.

2.11.9 Os documentos para envio aos clientes externos têm prioridade sobre relatórios internos e testes, exceto quando expressamente solicitado por responsável da PROCERGS que atue junto à CONTRATADA na operacionalização do contrato.

2.11.10 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.

2.11.11 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.

## 2.12 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/m<sup>2</sup> Simplex Monocromática;
- b) A4 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Monocromática;
- c) A3 75 g/m<sup>2</sup> Simplex Monocromática;
- d) A3 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Monocromática;
- e) A4 75 g/m<sup>2</sup> Simplex Policromática;
- f) A4 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Policromática;
- g) A3 75 g/m<sup>2</sup> Simplex Policromática;
- h) A3 75 g/m<sup>2</sup> Duplex Policromática.

2.12.1 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.

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

2.12.3 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.

## 2.13 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.

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

### 2.13.2 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, colagem, grampo, furo, presilha plástica, micro serrilha, autoenvelope tipo carta ou contra-cheque, encadernações com espiral e capas de papel ou pvc.

### 2.13.3 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.

#### 2.13.4 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:

- 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.

#### 2.14 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.

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

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

2.14.3 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.

#### 2.15 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.

## 2.16 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.

### 2.16.1 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.

### 2.16.2 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;

- b) 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;
- c) Periodicidade no ambiente departamental: será definida em conjunto pelas partes;
- d) 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.

### 2.16.3 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*: das 07 às 19 horas, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados;
- b) Horário de atendimento no ambiente departamental: durante o horário comercial da PROCERGS, ou seja, das 08h30min às 12h e das 13h30min às 18h;
- c) 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 na sexta-feira, quando o prazo será prorrogado para a segunda-feira seguinte;
- d) 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 na sexta-feira, quando o prazo será prorrogado para a segunda-feira seguinte.

2.16.4 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.

2.16.5 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.

2.16.6 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.

#### 2.16.7 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 outros 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.

#### 2.17 Do Serviço de Contingência Operacional

2.17.1 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.

2.17.2 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.

#### 2.18 Do Serviço de Reposição de Suprimentos

2.18.1 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.

2.18.2 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.

#### 2.19 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;
- f) realizar alterações de leiaute no ambiente de instalação dos equipamentos;
- g) 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.

2.19.1 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.

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

## 2.20 Do Serviço de Suporte

2.20.1 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.

2.20.2 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.

2.20.3 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.

## 2.21 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.

2.21.1 A CONTRATADA deverá executar:

- a) Visita de avaliação no local para levantamento de informações, estudo de viabilidade técnica e projeto para prestação do serviço;
- b) 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;
- c) Substituição de equipamentos e softwares por outros com, no mínimo, as mesmas características técnicas daqueles constantes na proposta original;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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.

2.21.2 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.

2.21.3 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.

2.21.4 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 prejuízo à execução dos serviços, no prazo acordado entre as partes.

2.22 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.

2.22.1 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).

#### 2.22.2 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.

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

2.22.4 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.

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

### 2.23 Do Acompanhamento e Avaliação dos Serviços Prestados

2.23.1 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.

2.23.2 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.

2.23.3 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”.

2.23.4 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 desalinhada;
- g) Documentos com defeito no processo de corte, furo, grampo, presilha plástica, 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.

2.23.5 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.

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

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

2.23.8 A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela PROCERGS, relatórios onde conste 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.

2.23.9 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.

2.23.10 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.

2.23.11 A 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.

## 2.24 Do serviço técnico recorrente

2.24.1 O serviço técnico recorrente 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.

2.24.2 O serviço técnico recorrente 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.

2.24.3 O serviço técnico recorrente 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.

2.24.4 A CONTRATADA deverá atender à solicitação de serviço técnico recorrente 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.

## 2.25 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.

2.25.1 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.

## 2.26 Disponibilidade da Solução e dos Serviços - DSS

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

2.26.2 O indicador DSS será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:

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

2.26.3 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.

2.26.4 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.

2.26.5 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).

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

2.26.7 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 %

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

## 2.27 Serviços Entregues no Prazo - SEP

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

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

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

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

2.27.5 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 p/ 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%

2.27.6 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.

## 2.28 Qualidade dos Serviços Executados - QSE

2.28.1 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.

2.28.2 O indicador QSE será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:

$$\text{QSE (\%)} = 100 * (\text{total de serviços avaliados e aprovados sem restrições}) / (\text{total de serviços avaliados no ciclo mensal})$$

2.28.3 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.

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

2.28.5 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%

2.28.6 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.

## 2.29 Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços - PSU

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

2.29.2 O indicador PSU será calculado mensalmente pela seguinte fórmula:

$$\text{PSU (\%)} = 100 * (\text{total de pesquisas com avaliação satisfatória dos usuários}) / (\text{total de pesquisas})$$

2.29.3 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.

- 2.29.4 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.
- 2.29.5 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.
- 2.29.6 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.
- 2.29.7 A CONTRATADA deverá implementar o plano de melhoria no prazo definido; no caso de descumprimento será aplicada multa contratual, bem como demais sanções cabíveis.

## 2.30 Dos requisitos de segurança

- 2.30.1 A CONTRATADA terá acesso limitado aos locais da prestação dos serviços, devendo permanecer apenas o tempo necessário para execução dos serviços.
- 2.30.2 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.
- 2.30.3 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.
- 2.30.4 Qualquer alteração de pessoal deverá ser comunicada por escrito ao Gestor do Contrato, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
- 2.30.5 É expressamente proibido o uso de cigarros ou semelhantes, bebidas, bem como a preparação e/ou consumo de alimentos nas instalações do *print center*.
- 2.30.6 É vedado a utilização de equipamentos de som/imagem nas instalações da PROCERGS, bem como, registro de imagens por qualquer meio.
- 2.30.7 São expressamente proibidas quaisquer visitas às instalações do *print center*, sem a autorização expressa da PROCERGS.
- 2.30.8 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 proibido 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.

2.30.9 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.

2.30.10 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.

### 2.31 Das informações e disposições gerais

2.31.1 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.

2.31.2 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.

2.31.3 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.

2.31.4 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.

2.31.5 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**

3.1 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.

Descrição	Preço Unitário da USI	Quant. Estim. Anual de USIs	Preço Total Estimado Anual
Serviços técnicos de impressão, reprografia, acabamento e digitalização, com fornecimento de equipamentos, softwares, suprimentos consumíveis originais e, pessoal especializado para operação e manutenção, e produção de relatórios e documentos, em ambiente de print center e departamental, nas dependências da PROCERGS.	R\$ .....	16200	R\$ .....

3.1.1 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.

3.1.2 As parcelas deverão estar discriminadas para cada um dos serviços técnicos.

3.1.3 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.

3.1.4 A quantidade informada corresponde a uma estimativa do serviço contratado, não gerando obrigação para a PROCERGS à contratação exata do quantitativo indicado.

3.2 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.

3.2.1 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 impressão no *print center*, incluindo equipamentos, serviços de operação e gerenciamento, 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 650 (seiscentos e cinquenta) USIs.

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

**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

Esse serviço será pago mensalmente para o conjunto completo da solução de reprografia no *print center*, 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 7,10 (sete vírgula dez) USIs.

### 3.2.3 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 1,32 (um vírgula trinta e dois) USIs.

### 3.2.4 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 1,00 (um) USI.

### 3.2.5 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 3,89 (três vírgula oitenta e nove) USIs.

### 3.2.6 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 1,27 (um vírgula vinte e sete) USIs.

### 3.2.7 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 1,42 (um vírgula quarenta e duas) USIs.

### 3.3 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.

#### 3.3.1 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Simplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a 0,77 (zero vírgula setenta e sete) USIs.

#### 3.3.2 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Duplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a 1,00 (um) USI.

#### 3.3.3 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Simplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a 1,54 (um vírgula cinquenta e quatro) USIs.

#### 3.3.4 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Duplex, no modo monocromático em preto o valor equivalente a 2,00 (dois) USIs.

#### 3.3.5 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 0,90 (zero vírgula noventa) USIs.

#### 3.3.6 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Simplex, no modo policromático o valor equivalente a 3,82 (três vírgula oitenta e dois) USIs.

3.3.7 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A4 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Duplex, no modo policromático o valor equivalente a 5,64 (cinco vírgula sessenta e quatro) USIs.

3.3.8 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Simplex, no modo policromático o valor equivalente a 7,64 (sete vírgula sessenta e quatro) USIs.

3.3.9 Do preço do milheiro de folhas impressas no Serviço A3 75 g/m<sup>2</sup> 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/m<sup>2</sup> Duplex, no modo policromático o valor equivalente a 11,28 (onze vírgula vinte e oito) USIs.

3.3.10 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 4,50 (quatro vírgula cinquenta) USIs.

3.3.11 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.

3.3.12 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.

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

<b>Serviço de Implantação e Provimento</b>	<b>Unidade</b>	<b>USI</b>	<b>R\$</b>
Solução de impressão no <i>print center</i>	conjunto	650,00	

Solução de reprografia no <i>print center</i>	conjunto	7,10	
Multifuncional monocromática	equipamento	1,32	
Impressora monocromática	equipamento	1,00	
Multifuncional policromática	equipamento	3,89	
Impressora policromática	equipamento	1,27	
Scanner de mesa	equipamento	1,42	

<b>Serviço de Entrega de Produtos</b>	<b>Unidade</b>	<b>USI</b>	<b>R\$</b>
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	0,77	
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	1,00	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Monocromática	milheiro	1,54	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Monocromática	milheiro	2,00	
Folha etiquetas em geral Monocromática	milheiro	0,90	
A4 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	3,82	
A4 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	5,64	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Simplex Policromática	milheiro	7,64	
A3 75 g/m <sup>2</sup> Duplex Policromática	milheiro	11,28	
Folha etiquetas em geral Policromática	milheiro	4,50	
Acabamento c/capa e contracapa em pvc	peça	0,02	
Digitalização	milheiro	0,23	

### 3.5 Dos preços especiais

#### 3.5.1 Do preço dos serviços em papel 90 g/m<sup>2</sup>.

Quando solicitada pela PROCERGS a prestação dos serviços em papel de gramatura 90 g/m<sup>2</sup>, os preços definidos serão acrescidos em 15% (quinze por cento).

#### 3.5.2 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).

#### 3.5.3 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).

#### 3.5.4 Do preço dos serviços executados em horários alternativos.

Quando acordada entre as partes a execução de serviços em horários alternativos, os preços definidos serão acrescidos em 25% (vinte e cinco por cento).

### 3.6 Das Informações e disposições gerais.

- 3.6.1 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.
- 3.6.2 Os preços dos serviços de impressão estão previstos para execução em papel branco ou coloridos.
- 3.6.3 Os serviços de gerenciamento e contabilização previstos estão incluídos na contratação sem ônus adicional para a PROCERGS.
- 3.6.4 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.
- 3.6.5 Os demais acabamentos previstos na contratação estão incluídos na prestação dos serviços sem ônus adicional para a PROCERGS.
- 3.6.6 Os Serviços de Apoio estão incluídos na contratação sem ônus adicional para a PROCERGS.
- 3.6.7 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.
- 3.6.8 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.
- 3.6.9 A caracterização pela CONTRATADA de serviço técnico não executado para um determinado equipamento, não acarretará nenhum ônus à PROCERGS.
- 3.6.10 Todas as despesas decorrentes de eventuais novas emissões motivadas por falhas na solução, de responsabilidade da CONTRATADA, não poderão ser faturadas.
- 3.6.11 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**

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

<b>CLÁUSULA SEXTA – DA GARANTIA</b>
-------------------------------------

- 6.1 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.
- 6.1.1 O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da PROCERGS.
- 6.2 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;
  - b) seguro-garantia, desde que contemple todos os eventos indicados no item 6.11;
  - c) fiança bancária, conforme modelo contido no Edital.
- 6.3 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).
- 6.4 O atraso na apresentação da garantia autoriza a PROCERGS a promover a rescisão do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 6.5 O número do Contrato deverá constar dos instrumentos de garantia a serem apresentados pelo garantidor.
- 6.6 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.
- 6.7 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.
- 6.8 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.

- 6.9 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.
- 6.10 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.
- 6.11 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.
- 6.12 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do PROCERGS, em conta específica no Banco do Estado do Rio Grande do Sul.
- 6.13 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.
- 6.14 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.
- 6.14.1 A autorização contida neste subitem é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
- 6.15 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.
- 6.16 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.
- 6.17 A PROCERGS não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- Caso fortuito ou força maior;
  - Alteração, sem prévia anuência da entidade garantidora, das obrigações contratuais;
  - Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
  - Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da PROCERGS.
- 6.18 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.
- 6.19 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.

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

6.21 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.

6.22 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.

6.23 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.

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

6.24.1 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.

6.24.2 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.

6.24.3 A CONTRATADA deve obter a anuência prévia e formal da PROCERGS, para fins de qualquer subcontratação ou compartilhamento com terceiros dos dados pessoais decorrentes da execução deste Contrato, bem como garantir a submissão do terceiro às mesmas obrigações da CONTRATADA no que se refere ao atendimento à legislação de proteção de dados pessoais.

6.24.4 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

7.1 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.

7.2 A CONTRATADA não poderá protocolizar a Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura antes do recebimento definitivo do objeto por parte da PROCERGS.

7.3 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.

7.4 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.

7.4.1 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.

7.5 A PROCERGS responsabiliza-se depositar à CONTRATADA o valor correspondente na Conta Corrente nº ....., da Agência nº ....., do Banco .....

7.6 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

7.6.1 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.

7.6.2 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.

7.7 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.

7.7.1 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.

7.7.2 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.

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

7.8 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.

7.8.1 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.

7.9 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.

7.10 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.

7.11 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 Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

#### **CLÁUSULA NONA - DO REAJUSTAMENTO DO PREÇO**

9.1 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.

9.2 Nos reajustes subsequentes ao 1º (primeiro), o interregno mínimo de 12 (doze) meses será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.3 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:

$R = P0 \times [(IPCAn / IPCA0) - 1]$  , 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;

IPCAn = 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

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 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.
- 11.4 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.
- 11.5 Manter os equipamentos elétricos com sistema de proteção, a fim de evitar danos à rede elétrica e acidentes com seus profissionais.
- 11.6 Garantir à PROCERGS o uso e gozo pacífico dos equipamentos, softwares e suprimentos consumíveis, resguardando-os de embaraços e turbações de terceiros e respondendo pelos vícios e defeitos dos mesmos.
- 11.7 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.
- 11.8 Fornecer e manter atualizada a relação do quadro de profissionais que prestam serviço à PROCERGS.

- 11.9 Manter sua equipe técnica habilitada à execução dos serviços e constantemente atualizada, através de treinamentos e cursos.
- 11.10 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.
- 11.11 Orientar seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato.
- 11.12 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 E.
- 11.13 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.
- 11.14 Observar rigorosamente as normas internas de segurança da PROCERGS, além das constantes deste instrumento.
- 11.15 Instruir seus profissionais quanto à prevenção de acidentes e de incêndios.
- 11.16 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.
- 11.17 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais.
- 11.18 Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 11.19 Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação do serviço, a fim de verificar as condições de execução.
- 11.20 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.
- 11.21 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.
- 11.22 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.
- 11.23 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais quando da execução do serviço objeto deste Contrato, desde que devidamente comprovado.

- 11.24 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.
- 11.25 Relatar à PROCERGS, de forma clara e sucinta, toda e qualquer anormalidade ou irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 11.26 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.
- 11.27 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.
- 11.28 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.
- 11.29 A CONTRATADA deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o prazo de vigência a que se refere à Cláusula Quinta, item 5.1 for igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias e o valor total da contratação for superior ao valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), atualizado pela variação da UPF/RS até o ano da assinatura do contrato, conforme art. 7º da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.
- 11.29.1 A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria Geral do Estado.
- 11.29.2 Caso a CONTRATADA seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.
- 11.29.3 Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.
- 11.29.4 Caberá a CONTRATADA custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.
- 11.29.5 Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.
- 11.30 Obrigações da CONTRATADA referentes à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD:
- 11.30.1 A CONTRATADA deverá garantir que a gestão dos dados pessoais decorrentes do CONTRATO ocorra com base nas Diretrizes e Normas Gerais da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, Nº 13.709/2018, que, segundo seu artigo primeiro, dispõe sobre

o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

11.30.1 A CONTRATADA deverá garantir que os dados pessoais envolvidos no objeto deste contrato não serão utilizados para compartilhamento com terceiros alheios ao objeto de contratação, tampouco os utilizará para finalidade avessa à estipulada por este documento, salvo casos previstos em lei.

11.30.1 A CONTRATADA deverá garantir que os dados regulamentados pela LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, nº 13.709/2018 estarão armazenados dentro do território nacional, salvo exceções de comum acordo com a CONTRATANTE.

11.30.1 É expressamente vedada a análise do comportamento dos titulares dos dados regulados pela legislação citada anteriormente com o objetivo de divulgação a terceiros.

11.30.1 A CONTRATADA deverá garantir que a execução do objeto da contratação esteja plenamente adequada à LGPD, permitindo assim auditorias solicitadas pela CONTRATANTE.

11.31 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato, conforme Termo de Confidencialidade constante no ANEXO D.

11.32 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**

12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

12.2 Repassar à CONTRATADA as regras de conduta e as políticas de segurança da PROCERGS.

12.3 Dar à CONTRATADA as condições necessárias à regular execução do Contrato.

12.4 Fornecer à CONTRATADA todas as informações pertinentes à execução do objeto contratado.

12.5 Realizar treinamentos e cursos sobre as regras de negócios dos sistemas pertinentes e procedimentos para atendimentos dos serviços técnicos.

12.6 Solicitar a prestação dos serviços através de chamados técnicos, utilizando meios de acesso eletrônicos, com as informações necessárias.

12.7 Fornecer a infraestrutura para implantação da solução, conforme definido no Contrato.

12.8 Fornecer as informações e documentações técnicas para viabilizar a integração dos sistemas com a solução de impressão.

- 12.9 Divulgar à CONTRATADA os critérios estabelecidos para a medição e avaliação dos indicadores previstos no Acordo de Nível de Serviços.
- 12.10 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
- 12.11 Avaliar os relatórios entregues pela CONTRATADA e dar aceite definitivo nos serviços técnicos até o 10º (décimo) dia do mês subsequente à execução.
- 12.12 Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.
- 12.13 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.
- 12.14 A PROCERGS deverá no ato da assinatura do contrato, verificar se o presente contrato se enquadra nos requisitos previstos no item 11.29, da Cláusula Décima Primeira e em caso positivo, deverá solicitar o Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado, no documento de expedição da ordem de início dos serviços.
- 12.15 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**

- 13.1 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.
- 13.2 Com fundamento no artigo 83, inciso III da Lei Federal nº 13.303/2016, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão contratual e aplicação de multa, a CONTRATADA que:
- 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.
- 13.3 Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
- deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
  - deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 13.4 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).

13.5 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 13.10 da presente Cláusula.

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

13.6.1 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.

13.6.2 Multas sobre o valor dos serviços do conjunto Serviços de Implantação e Provimento:

- 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;
- b) Compensatória, sobre o valor total do serviço no mês, de acordo com o resultado do indicador DSS - Disponibilidade da Solução e dos Serviços.

<b>Percentual de Disponibilidade – Intervalo %</b>	<b>% de glosa sobre o valor total do serviço no mês</b>
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 %

13.6.3 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

<b>Percentual de Serviços no Prazo – Intervalo %</b>	<b>Desconto por hora útil de atraso acumulado no ciclo mensal</b>	<b>Limite de desconto no valor do serviço</b>
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

<b>Percentual de Serviços Qualidade Aprovada – Intervalo %</b>	<b>Percentual de Serviços Qualidade Reprovada no ciclo mensal – Intervalo %</b>	<b>Desconto por serviço qualidade reprovada</b>
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%

#### 13.6.4 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);
- b) 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);
- c) 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);
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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.

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

13.8 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.

- 13.9 O valor da multa poderá ser descontado dos Documentos Fiscais de Cobrança devidas à CONTRATADA.
- 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.
  - 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;
  - Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à PROCERGS, o débito será encaminhado para cobrança judicial.
- 13.10 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.
- 13.11 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.
- 13.12 A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.
- 13.13 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.
- 13.14 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. 337E a 337P, Capítulo II-B, do Título

#### **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 C, os quais, na qualidade de **Gestor e Fiscal do Contrato**, serão responsáveis pelo acompanhamento de sua execução, com as seguintes atribuições:

- Acompanhar a execução do Contrato, em especial quanto ao objeto e prazos estipulados, garantindo a regularidade dos atos e a economicidade ao Estado;
- Ratificar o recebimento do objeto, dos serviços, registrando as ocorrências relacionadas com a execução que estejam em divergências com o objeto contratado;
- 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;
- Informar e registrar as ressalvas quanto ao cumprimento dos prazos ou objeto;
- 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**

16.1 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, justificado e determinado 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.

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

16.3 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a) Levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) Indenizações e multas.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS VEDAÇÕES**

É vedado à CONTRATADA:

- a) Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
- b) 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**

- 20.1 Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste Contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 A CONTRATADA não poderá subcontratar os serviços de impressão, serviços de reprografia, serviços de acabamento e serviços de digitalização objeto do presente contrato.
- 20.5 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**

- 21.1 Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.
- 21.2 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 2026.

Representante da PROCERGS

Representante da PROCERGS

Representante da CONTRATADA

Testemunhas:

-----  
CPF:

-----  
CPF:

<b>ANEXO A</b>
----------------

**TABELA DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE EQUIPAMENTOS E APLICATIVOS**

**Conforme a proposta apresentada pela CONTRATADA.**

<b>ANEXO B</b>
----------------

## GLOSSÁRIO

Termos utilizados e definições adotadas no âmbito do presente Termo de Referência e posterior Contrato, visando reduzir ambiguidades e disputas por divergências de interpretação.

**Chamado:** Solicitação encaminhada pela Contratante à Contratada, mediante a utilização de meios de acesso eletrônicos, contendo informações pertinentes aos serviços técnicos, tais como: documento, características, prazo, local, responsável, descrição do pedido.

**Contratada:** empresa a ser contratada mediante processo licitatório, através do Sistema de Registro de Preços, na modalidade Pregão Eletrônico, tipo Menor Preço, para a execução dos Serviços Técnicos objeto deste Termo de Referência, mediante menor valor unitário para Unidade de Serviço de Impressão (USI).

**Contratante:** PROCERGS – Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A, localizado na Praça dos Açorianos, S/Nº, Bairro Centro Histórico, CEP 90010-340, Porto Alegre – RS.

**Equipamentos Estações de Trabalho:** equipamentos de entrada, processamento e saída de dados e imagens, de mesa e portáteis, tais como: microcomputador e notebook.

**Equipamentos Rede:** equipamentos de conectividade e comunicação de dados, com ou sem fio, baseados em tecnologia Ethernet, utilizados em redes locais LANs e WLANs.

**Equipamentos Servidores:** equipamentos de processamento de dados e aplicações de âmbito corporativo, tais como: servidor torre, servidor de rack, servidor chassi/blade.

**Indisponibilidade de Rede:** alteração do nível de qualidade dos serviços de comunicação de dados disponibilizados inicialmente em um determinado local em termos de conectividade, velocidade, largura de banda, taxa de erro, segurança ou outro parâmetro.

**Local:** endereço físico (cidade, rua, número do prédio, andar, divisão, setor) da CONTRATANTE onde se localizam os equipamentos objeto da prestação dos serviços.

**Máquinas Virtuais:** softwares de ambientes computacionais implementados com sistemas operacionais e aplicativos para emulação de máquinas físicas: servidor virtual e estação de trabalho virtual.

**Rede Local (LAN):** rede de computadores utilizada para conexão de dispositivos em uma ou mais edificações adjacentes pertencentes a uma mesma organização e que compartilham o mesmo canal de comunicação de dados.

**Rede Local Sem Fio (WLAN):** rede local que utiliza tecnologias de comunicação de dados sem fio.

**Serviço Técnico:** conjunto de atividades e tarefas a serem executados pela empresa a ser contratada com objetivo de obter um determinado resultado e que corresponde a uma quantidade previamente

determinada de USI atribuída pela Contratante conforme a natureza, complexidade e criticidade do serviço.

**Sistema pertinente:** recurso utilizado para registro em meio eletrônico, controle e auditoria de informações relacionadas aos chamados técnicos.

**Softwares:** serviços computacionais ou programas licenciados tais como: sistemas operacionais, aplicativos, firmware de equipamentos e dispositivos, drivers, patches de correção.

**Testes de Desempenho:** testes de operação, comunicação, visualização e impressão de documentos que visam demonstrar a qualidade dos serviços prestados, bem como o estado e as condições de funcionamento dos equipamentos objeto da prestação dos serviços.

**Unidade de Medida do Serviço Técnico:** unidade de medida vinculada a cada serviço e que corresponde a uma quantidade previamente determinada de USI vinculada à obtenção de resultados previamente determinados.

<b>ANEXO C</b>
----------------

**ATO DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR E FISCAL DO CONTRATO****CONTRATO: 6104-00****Nº DO PROCESSO: 26/0489-0000110-7 - Pregão ...../2026**

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

**RESOLVE:**

- 1 **Designar** o funcionário nomenomenome, cargo XXX, matrícula NNNNN, CPF nnnnnnnnnnn, lotado na XXX, 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 nomenomenome, cargo XXX, matrícula NNNNN, CPF nnnnnnnnnnn, lotado na XXX, 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.

**Diretor-Presidente****Gestor do Contrato****Fiscal do Contrato**

**ANEXO D****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 6104-00** 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.

<p style="text-align: center;"><b>CLÁUSULA TERCEIRA - DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS</b></p>
---

Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores 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 extraviado 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.

<b>CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO</b>
---

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

**ANEXO E****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 na esfera das relações institucionais 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 econômica e financeira

Inovação contínua;

Excelência e agilidade nas entregas

Valor reconhecido pelo cliente;

**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.
- 1.9 Exigir das empresas fornecedoras de bens e serviços que respeitem os princípios éticos e os compromissos de conduta estabelecidos neste Código e estejam adequadas à Lei nº 13.709/2018 – 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, posição hierárquica, cor, raça, religião, ideologia política, gênero, orientação sexual, altas habilidade ou pessoas com qualquer deficiência.

- 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 e de acordo com o regramento previsto em Instrução de Serviço divulgada pela Companhia.
  - 2.7.1 Situações excepcionais serão analisadas pela chefia imediata e pela área de Gestão de Pessoas.
- 2.8 Apresentar-se ao serviço em condições físicas e psíquicas adequadas ao ambiente de trabalho.
- 2.9 Manter uma postura profissional que contribua para um ambiente de trabalho solidário, acolhedor e respeitoso.
- 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.
- 2.11 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 esteja sendo infringido.

### **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, para 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 de partes com as quais a PROCERGS contrate ou possa vir a contratar, de acordo com a Política de Brindes, Hospitalidades e Presentes.
- 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 omissor 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 Praticar violência ou qualquer ato que configure racismo, injúria racial, misoginia, preconceito à pessoa com qualquer deficiência ou alta habilidade, bem como preconceito de identidade de gênero ou orientação sexual e opção religiosa.
- 3.18 Praticar qualquer tipo de violência contra a mulher.
- 3.19 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.
- 3.20 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 profissio-

nais;

- 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.
  - 4.1.6.1 Poderão ser divulgadas fotos de momentos de celebração ou integração na Companhia, desde que não contenham informações sensíveis ou sigilosas, como telas com sessões logadas, documentos eletrônicos ou físicos, observando-se as orientações do item 4.2.5 desse código.
- 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. Uso de IA – Inteligência Artificial

A PROCERGS incentiva o uso de Inteligência Artificial, mas alguns cuidados devem ser observados:

- A privacidade e segurança das informações;
- Assegurar-se da correta interpretação das informações geradas pela IA;
- Assegurar-se para que não haja qualquer viés que viole esse código de conduta.

### 6. Canal de Denúncias

Denúncias internas e externas relativas ao descumprimento deste Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacional poderão ser feitas por meio do Canal de Denúncias.

cias disponível no site oficial da PROCERGS. Elas poderão ser identificadas ou anônimas e seguirão o rito previsto na Norma Processo de Tratamento de Denúncias.

## **7. Análise pelo descumprimento desse código e Sanções disciplinares**

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.

7.1 A análise dos fatos, a determinação e a aplicação das sanções aos membros conselheiros, do comitê estatutário ou do corpo diretivo da Companhia pelo descumprimento do presente código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacional, caberá:

Ao Conselho de Administração pelo descumprimento do Comitê Estatutário ou do Corpo Diretivo;

À Assembleia Geral dos Acionistas pelo descumprimento feito por Conselheiro

Sanções aplicáveis:

Advertência verbal;

Advertência por escrito;

Exoneração ou destituição.

7.2 A análise dos fatos e sanções aplicáveis aos integrantes do corpo de empregados da Companhia pelo descumprimento do presente código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacional, caberá:

- À área de Gestão de Pessoas e à área de Gestão trabalhista se o descumprimento ocorrer durante a atividade laboral e observada pela Companhia;

Havendo denúncia, pelo Canal de Denúncias, seguirá o rito previsto na Norma Processo de Tratamento de Denúncias.

Sanções:

Advertência verbal;

Advertência por escrito;

Suspensão temporária;

Demissão.

7.3 A análise dos fatos e sanções aplicáveis aos fornecedores de bens e serviços à Companhia pelo descumprimento do presente código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, caberá:

- Ao gestor da área de Contratos da PROCERGS, da Assessoria Jurídica e ao gestor do contrato, nos casos do descumprimento não for conhecido pelo Canal de Denúncias;

- Havendo denúncia, pelo Canal de Denúncias, seguirá o rito previsto na Norma Processo de Tratamento de Denúncias.

Sanções

Advertência por escrito;

Multa prevista no contrato;

Rescisão do contrato;

Suspensão temporária de contratar com a Companhia.

## 8. Divulgação, Atualização, Manutenção 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 Gestão de Pessoas deverá manter instrumentos atualizados que comprovem a tomada de ciência e assunção do compromisso de cumprimento do Código por todos os integrantes da Força de Trabalho.

A área de Compliance, assessorada pela área de Gestão Trabalhista e pela área de Gestão de Pessoas, deverá 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 aos administradores, deve ser realizado pela Área de Gestão de Pessoas, com monitoramento da Área de Compliance.

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

## 9. Referências

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

- 9.1 Códigos de Ética e de Conduta de empresas privadas e estatais;
- 9.2 Estatuto dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul;
- 9.3 Lei nº 12.813/2013;
- 9.4 Lei nº 12.846/2013;
- 9.5 Lei nº 13.303/2016;
- 9.6 Lei nº 13.709/2018;
- 9.7 Lei Estadual nº 12.036/2003;
- 9.8 Lei Estadual nº 12.980/2008;
- 9.9 Lei Estadual nº 15.228/2018.

\*\*\*\*\*