



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
PROCESSO Nº 727-09.00/13-3**

Contrato AJDG Nº 24/2013

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio da PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, órgão administrativo do MINISTÉRIO PÚBLICO, inscrito no CNPJ sob nº 93.802.833/0001-57, com sede na Rua General Andrade Neves, 106, nesta Capital, por seu representante legal, como CONTRATANTE, e DÍGITRO TECNOLOGIA LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 83.472.803/0001-76, com sede em Florianópolis/SC, na Rua Professora Sofia Quint de Souza, nº 167, Bairro Capoeiras, CEP 88.085-040, telefone nº (48) 3281-7000, neste ato representada por Geraldo Augusto Xavier Faraco, RG nº 550.584-SSP/SC, CPF nº 342.692.159-68, como CONTRATADA, celebram o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, em observância à autorização constante do processo nº 727-09.00/13-3, inexigível o procedimento licitatório, ao amparo do artigo 25, inciso I, da Lei Federal nº 8.666/93, conforme proposta apresentada, sujeitando-se, além do diploma legal acima referido, à Lei Estadual nº 11.389/99, nos termos e condições abaixo:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto do presente contrato é a prestação de serviços de manutenção e suporte técnico do Sistema de Interceptação de Sinais – Modelo Guardiã Web, com 210 alvos celulares, 15 alvos fixos, 15 alvos Nextel e 15 posições de Agente simultâneas, em consonância com as condições aqui estabelecidas

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

A cobertura do serviço de assistência técnica contempla os seguintes serviços:

2.1 Manutenção Preventiva: O Sistema Guardiã possui um auto-diagnóstico automático, pré-agendado, diário, que, identificando alguma anormalidade em um dos pontos críticos do Sistema, estabelece uma conexão remota com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, e envia relatório da referida ocorrência. O SAC, a partir dessas informações, analisa eventuais problemas, procedendo a correção dos mesmos, remotamente ou, tratando-se de um problema de hardware, um técnico local é acionado.

2.2 Manutenção Corretiva: A partir de qualquer problema identificado no Sistema, o usuário aciona o SAC, que registra a ocorrência e procede as devidas correções, remotamente, ou via técnico local, conforme o caso.

2.3 Suporte Técnico: Atendimento prestado em regime de 24 horas por dia, 365 dias por ano, com uma equipe de Especialistas em operação do Sistema Guardiã, mediante telefone e/ou intervenção remota, para usuários com eventuais problemas de entendimento sobre as funções do Sistema Guardiã.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

2.4 Treinamento: O CONTRATANTE pode solicitar treinamentos específicos, dentro do escopo do Contrato de Aquisição do Sistema Guardiã, num total de 40 (quarenta) horas/ano, durante a vigência do contrato. Os treinamentos serão ministrados na sede da CONTRATADA, com no mínimo 08 (oito) horas e no máximo 40 (quarenta) horas por evento, para no máximo 5 (cinco) participantes. O conteúdo, carga horária e agenda serão definidos por acordo entre as partes. As despesas de viagem e estada dos treinados correrão por conta do CONTRATANTE.

2.5 Operadoras de Telefonia: A CONTRATADA tem equipes especializadas nas diversas tecnologias utilizadas pelas Operadoras de Telefonia e respectivas plantas de telecomunicação, as quais estão aptas a promover, no sistema Guardiã, todas as adaptações, alterações e ajustes solicitados pelo CONTRATANTE e/ou pelas Operadoras, principalmente, no tocante à atualização dos protocolos de comunicação. É importante lembrar que a adequada prestação desse serviço dependerá, necessariamente, do CONTRATANTE exigir que a Operadora por ele contratada informe qualquer alteração no protocolo de comunicação.

2.6 Novas Versões: Atualizações do Sistema Guardiã, dentro do escopo do Contrato de Aquisição do Sistema guardiã, decorrentes de:

- a) Melhorias realizadas pela CONTRATADA, objetivando ganhos operacionais ou "novas visões" das informações disponíveis no Sistema e;
- b) sugestões dadas pelos Clientes.

2.7 Visitas Técnicas: A CONTRATADA realiza 3 (três) visitas, previamente agendadas, objetivando esclarecer dúvidas, ouvindo e propondo sugestões, novas facilidades/versões e, sobretudo, conhecendo de perto a realidade do Sistema Guardiã no dia-a-dia de trabalho da Equipe de Suporte/Técnica do CONTRATANTE.

2.8 Supervisão Remota de Equipamento (NOC): A CONTRATADA, por meio dos serviços de Centro de Gerência de Redes, monitora todos os equipamentos da solução, possibilitando a detecção de problemas e atuando pró-ativamente na correção de falhas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 Os serviços serão prestados em regime de 24 horas, 7 dias por semana, e engloba atendimento pelo SSC — Serviço de Suporte ao Cliente, através do telefone (48) 3281-7070 e/ou 0300-7898111.

3.2 No momento de abertura do chamado, o técnico da CONTRATADA indicara se o suporte técnico deveser presencial ou remoto e também a sua criticidade.

3.3 As Prioridades de Atendimentos são classificadas da seguinte forma:

- a) prioridade 1 - emergencial: O incidente causa perda ou paralisação total do sistema ou solução. Sistema completamente inoperante. De 90% a 100% dos elementos de ramais e troncos do sistema.
- b) prioridade 2 - urgente: O incidente causa uma perda parcial das funcionalidades, de 49% a 89% dos elementos de ramais e troncos do sistema. As operações podem continuar ainda que de modo restrito.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

c) prioridade 3 - normal: Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais, sendo inferiores a 29% dos elementos de ramais e troncos do sistema. O problema é pontual e não compromete a operação do sistema.

3.4 Os prazos de atendimento são os seguintes:

3.4.1 Para serviços de suporte remoto:

- a) prioridade 1 - emergencial: em até 1 (uma) hora corrida, a contar da data e hora de abertura do chamado;
- b) prioridade 2 - urgente: em até 2 (duas) horas corridas, a contar da data e hora de abertura do chamado;
- c) prioridade 3 - normal: em até 4 (quatro) horas corridas, a contar da data e hora de abertura do chamado.

3.4.1 Para serviços de suporte presencial ("on-site"):

- a) prioridade 1 - emergencial: em até 3 (três) horas corridas, a contar da data e hora de abertura do chamado;
- b) prioridade 2 - urgente: em até 6 (seis) horas corridas, a contar da data e hora de abertura do chamado;
- c) prioridade 3 - normal: em até 10 (dez) horas corridas, a contar da data e hora de abertura do chamado.

3.5 O atendimento presencial deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, em Porto Alegre/RS.

3.6 O atendimento remoto compreende suporte a distância por telefone, via web, conexão IP e/ou modem, e-mail, chat ou outro meio acordado entre as partes.

3.7 Ao término do atendimento, a CONTRATADA deverá fornecer Relatório de Atendimento, que deverá ter a concordância e a assinatura de um técnico do Núcleo de Inteligência - NIMP do CONTRATANTE, devendo esse ser encaminhado juntamente com a Nota Fiscal correspondente ao Gestor do contrato. O relatório deverá conter, no mínimo, todas as informações técnicas citadas na cláusula segunda do presente contrato.

3.8 A supervisão de violações de SLA e de indisponibilidade será feita de forma automatizada, por meio da supervisão dos equipamentos on-line.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

4.1 O CONTRATANTE pagará o valor mensal de R\$ 13.009,11 (treze mil e nove reais e onze centavos), no 10º (décimo) dia do mês subsequente a prestação dos serviços, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal, acompanhada do(s) Relatório(s) de Atendimento pertinentes, ao Gestor da contratação, que conferirá, atestará e encaminhará a Unidade de Finanças e Pagadoria do CONTRATANTE.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

4.2 O preço é considerado completo e abrange todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais), fornecimento de mão de obra especializada, leis sociais, seguros, administração, lucros, equipamentos e ferramental, transporte de material e de pessoal e qualquer despesa, acessória e/ou necessária, não especificada no Edital de Licitação.

4.3 Haverá a retenção de tributos na forma da legislação em vigor, devendo a Nota Fiscal destacar os valores correspondentes.

4.4 Por ocasião da quitação da primeira fatura, e sempre que o gestor solicitar, a CONTRATADA devesse apresentar, para permitir a retenção do ISS, se for o caso, os seguintes documentos:

- a) comprovante de cadastro no Município em favor do qual será recolhido o imposto;
- b) legislação tributária do Município onde ocorrer o fato gerador do tributo, contendo a respectiva alíquota e base de cálculo de ISS.

4.4.1 Caso não seja possível atender ao disposto no item 4.4, por se tratar de contribuinte imune, isento ou dispensado do recolhimento de ISS, a CONTRATADA devesse comprovar tal característica especial, mediante a apresentação de documento hábil.

4.5 O pagamento será efetuado por meio de depósito em conta corrente ou ordem de pagamento, no Banco do Estado do Rio Grande do Sul S/A — BANRISUL e todas as despesas decorrentes de impostos, taxas, contribuições ou outras serão suportadas pela CONTRATADA.

4.6 Nenhum pagamento será efetuado a CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, a qual poderá ser compensada com o pagamento pendente, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.

4.7 O valor acima será reajustado, anualmente, na proporção da variação do IGP-M, publicado mensalmente pela Fundação Getúlio Vargas, tomando-se como índice inicial, o do mês correspondente ao imediatamente anterior ao da apresentação da proposta, ou outro índice que vier a ser estabelecido pela legislação.

CLÁUSULA QUINTA – DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

O valor do presente contrato não pago na data aqui prevista devesse ser corrigido desde então até a data do efetivo pagamento, pelo IGP-M da FGV, ou por outro que venha a substituí-lo, pro rata die.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

6.1 Dos Direitos



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

Constitui direito do CONTRATANTE, receber o objeto deste contrato nas condições avençadas e, da CONTRATADA, perceber o valor ajustado na forma e no prazo convencionados.

6.2 Das Obrigações

6.2.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE:

- a) efetuar o pagamento ajustado, no prazo e condições estabelecidos, desde que devidamente cumpridas as obrigações pela CONTRATADA, o que deverá ser atestado pelo gestor do contrato;
- b) propiciar a CONTRATADA as condições necessárias a regular execução do contrato;
- c) fiscalizar a execução do presente contrato.

6.2.2 Constitui obrigação da CONTRATADA:

- a) prestar os serviços na forma ajustada e de acordo com as especificações ajustadas;
- b) manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- c) manter atualizado durante toda a vigência contratual a legislação de que trata a letra "b" do item 4.4 da clausula terceira do ajuste ou o documento comprobatório de que trata o subitem 4.4.1 da clausula terceira do contrato;
- d) assumir inteira responsabilidade pelas obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais decorrentes da execução do presente contrato;
- e) apresentar, durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto as obrigações assumidas no presente contrato, em especial, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais;
- f) permitir a fiscalização pelo CONTRATANTE;
- g) não transferir a outrem, no todo ou em parte, as compromissos avençados, exceto se mediante anuência do CONTRATANTE;
- h) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou a acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- i) garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a esta venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
- j) apresentar à gestão contratual a Nota Fiscal dos serviços até o final do mês de sua respectiva prestação, acompanhada do(s) Relatório(s) de Atendimento pertinentes;
- k) disponibilizar ao CONTRATANTE os meios de contato (telefone, "e-mail", conexão IP e/ou modem ou site web) visando receber os chamados, bem como comunicar, previamente e por escrito, à gestão contratual as eventuais alterações dos meios utilizados para abertura de chamados.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

Todos os serviços realizados pela CONTRATADA têm garantia pelo período de 12 (doze) meses após a execução.

CLÁUSULA OITAVA - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato entrará em vigor no dia 09 de março de 2013 e perdurará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite legal.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

9.1 Na forma do artigo 86 da Lei Federal n.º 8.666/93, a CONTRATADA, garantida a prévia defesa, ficará sujeita à multa de 0,5% (meio por cento) sobre o montante dos serviços prestados no mês, por dia de atraso em que, sem justa causa, não cumprir as obrigações assumidas, até o máximo de 20 (vinte) dias, sem prejuízo das demais penalidades previstas na mencionada Lei.

9.2 Na forma do artigo 87 da Lei Federal n.º 8.666/93, o descumprimento total ou parcial das obrigações estabelecidas no Edital Licitatório e neste contrato, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, garantida a prévia defesa, mediante publicação no Diário Eletrônico do Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul:

- a) Advertência, por escrito, sempre que ocorrerem pequenas irregularidades, para as quais haja concorrido;
- b) Multa de até 10% (dez por cento) sobre o montante dos serviços prestados no mês, sem prejuízo das demais penalidades legais;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 2 (dois) anos; e
- d) Declaração de inidoneidade para contratar ou licitar com a Administração Pública Estadual.

9.3 A multa prevista acima dobrará em caso de reincidência, sem prejuízo da cobrança de perdas e danos que venham a ser causados ao interesse público e da possibilidade da rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESCISÃO

10.1 A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE, previstos no artigo 77 da Lei Federal n.º 8.666/93, em caso de rescisão administrativa.

10.2 Poderão ser motivo de rescisão contratual as hipóteses elencadas no artigo 78 da Lei Federal n.º 8.666/93.

10.3 A rescisão poderá ser unilateral, amigável ou judicial, nos termos e condições previstos no artigo 79 da Lei Federal n.º 8.666/93.



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS CONDIÇÕES GERAIS

11.1 A CONTRATADA declara, expressamente, que tem pleno conhecimento do objeto deste contrato, bem como do seu regime de execução.

11.2 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades, nem implicará aceitação definitiva do objeto.

11.3 Qualquer tolerância do CONTRATANTE, quanto a eventuais infrações contratuais, não implicará renúncia a direitos e não pode ser entendida como aceitação, novação ou precedente.

11.4 A gestão do presente contrato cabe ao Núcleo de Inteligência — NIMP do CONTRATANTE, a cargo do Sr. Neldo Augusto Dobke Valadão, telefone (51) 3295- 8381, e-mail guardiao@mp.rs.gov.br.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas correrão por conta da Unidade Orçamentária 09.01, Recurso 0011, Projeto/Atividade 6420, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Rubrica 3924.

CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Porto Alegre, neste Estado, para dirimir eventuais dúvidas e/ou conflitos originados pelo presente Contrato.

E por estarem assim, justos e contratados, assinam o presente em três vias.

Porto Alegre,

P/PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA,
Contratante

DÍGITRO TECNOLOGIA LTDA.,
Contratada