



Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2024

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS

INTERESSADO: SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL – SEDES/DF

CÓDIGO UASG: 450858

OBJETO: Registro de preços para a contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da SEDES-DF, conforme especificações e condições estabelecidas no termo de referência constante do Anexo I do Edital.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO: R\$ 2.712.939,02 (dois milhões, setecentos e doze mil, novecentos e trinta e nove reais e dois centavos)

DATA DE ABERTURA: 12/12 /2024.

HORÁRIO DA ABERTURA: 14:00 horas

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA: aberto e fechado]

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO

REFERÊNCIA DE TEMPO: Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.

ENDEREÇO: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.gov.br/compras

Sumário		
1.	DO OBJETO	I
2.	DO REGISTRO DE PREÇOS	II
3.	DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	III
4.	DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	IV
5.	DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	V
6.	DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES	VI
7.	DA FASE DE JULGAMENTO	VII
8.	DA FASE DE HABILITAÇÃO	VIII
9.	DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, se for o caso	IX
10.	DA FORMAÇÃO DO CADASTRO RESERVA	X
11.	DOS RECURSOS	XI
12.	DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	XII
13.	DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	XIII
14.	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	XIV

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90009/2024

PROCESSO Nº: 00431-00013417/2024-01

Torna-se público que o a SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL – SEDES/DF, por meio da Diretoria de Licitações, sediada no SEP/Quadra 515, lote 02, Bloco B – 1º andar – Ed. Espaço 515 Norte – Asa Norte – Brasília/DF, CEP: 70.770-502, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, PARA FORMAÇÃO DE SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), do Decreto Distrital nº 44.330, de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para a contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da SEDES-DF, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por itens, conforme tabela constante no item 1.1 do Termo de Referência, anexo I deste Edital, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastro no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#) e do Decreto nº 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio (**conforme item 13.0.4 do Termo de Referência, anexo I do Edital**);

3.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.6.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.6.12. pessoa jurídica cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção, seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de (alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016):

3.6.12.1. agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da administração pública distrital (Inciso alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016); ou

3.6.12.2. agente público cuja posição no órgão ou entidade da administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação (Inciso alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016);

3.6.12.3. A vedação estende-se às uniões homoafetivas (art. 3º, § 3º do Decreto nº 32.751/2011).

3.7. O impedimento de que trata o item 3.8.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10. O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua não encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

3.12. A vedação de que trata o item 3.7.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1 Na presente licitação seguirá o rito procedimental comum a que se refere o art. 17 da Lei nº 14.133/2021.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens **8.1.1** e **8.13.1** deste Edital

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

4.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus [arts. 42 a 49](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

4.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.6.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo "não" apenas produzirá o efeito de o

licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

- 4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.
- 4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
 - 4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
 - 4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
 - 4.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
 - 4.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - valor ou desconto..... (mensal, unitário, etc, conforme o caso) e (anual, total) do item;
 - Marca;
 - Fabricante;
 - Quantidade cotada, devendo respeitar o mínimo de
- 5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
 - 5.2.1. O licitante **NÃO** poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
 - 5.7.1. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.
- 5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas distritais, quando participarem de licitações públicas;
 - 5.9.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 5.9.
- 5.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e/ou pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.
- 5.12. A forma física da proposta a ser inserida no sistema deverá conter deverá ser apresentado em conformidade com os anexos I (Modelo de Proposta de Preços) e II (Detalhamento da Proposta a Ser Apresentada) do Termo de Referência, Anexo I do Edital:
 - a) nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
 - b) apresentar o preço unitário e total de cada item ofertado, em moeda corrente nacional, constante do Termo de Referência, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;
 - c) conter a indicação de todas as características dos produtos cotados, obtidos por meio das planilhas de custos que deverão ser Anexadas à proposta de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: quantidade de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta constante do Anexo II deste Edital;
 - d) As especificações detalhadas, de forma a demonstrar que atendem as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as especificações constantes deste edital;
 - e) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;
 - f) Na hipótese da licitante ser cooperativa, apresentar declaração de que o modelo de gestão operacional que adota, é adequado ao objeto deste pregão, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação, conforme disposto nos incisos I e II do art. 10º da Instrução Normativa – MPOG/SLTI nº 05/2017, sob pena de desclassificação.
 - g) apresentar Declaração de vistoria técnica fornecido Subsecretaria de Governança, Inovação e Educação Permanente - SUGIP, comprovando que a licitante através do seu representante legal, tomou conhecimento dos requisitos de instalação envolvendo alimentação elétrica, refrigeração e espaço físico necessário para correta instalação a fim de manter todas as condições de garantia dos materiais/equipamentos ofertados. A vistoria poderá ser marcada conforme as condições constantes do item 5 do Termo de Referência, do Anexo I deste edital e conforme modelo constante do **Anexo VIII do Termo de Referência, anexo I** deste edital.
 - h) a vistoria não é obrigatória, facultando ao licitante **optar por declarar que se abstém de realizá-la** assumindo completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da contratação, em razão de sua não realização (conforme modelo do Anexo VII do **Termo de Referência, anexo I** deste edital..

- i) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado.
- j) Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação.
- k) Declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo V deste edital;
- l) em relação às microempresas e as empresas de pequeno porte, declaração de que, no ano- calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima administrativa para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo utilizar o modelo do Anexo VI deste edital;
- m) declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo.
- 6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 0,01 (um centavo).
- 6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 6.11. Modo de disputa "ABERTO E FECHADO".
- 6.11.1. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 6.11.1.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 6.11.1.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.11.1.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 6.11.1.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.11.1.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 6.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 6.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 6.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 6.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos [arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo Decreto nº 35.592, de 2014.
- 6.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 6.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 6.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 6.19. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 6.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 6.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 6.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 6.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 6.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.
- 6.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 6.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

- 6.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 6.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:
- 6.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
 - 6.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
 - 6.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
 - 6.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 6.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 6.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
 - 6.20.2.2. empresas brasileiras;
 - 6.20.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - 6.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).
- 6.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 6.22. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.
- 6.23. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 6.24. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 6.25. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 6.26. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 6.27. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. DA FASE DE JULGAMENTO

- 7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.9 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- a) SICAF;
 - b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria- Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
 - c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
 - d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (cnj.jus.br); e
 - e) Certidões Administração Pública Federal (tcu.gov.br).
- 7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).
- 7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))
- 7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).
 - 7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
 - 7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 7.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.
- 7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 7.7.1. contiver vícios insanáveis;
 - 7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
 - 7.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
 - 7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
 - 7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indicio de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 7.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
 - 7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
 - 7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 7.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:
- 7.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi- integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;
 - 7.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;
 - 7.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.
 - 7.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.
- 7.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 7.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços

elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.11.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual;

7.11.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.11.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta;

7.11.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.13. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.14. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.15. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

7.16. Os resultados das avaliações serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos **nos itens 55 e 60 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital**, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da data de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por arquivo de mídia em PDF.

8.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.9. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

8.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado, conforme previsto no item 5 do termo de referência, Anexo I do Edital, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

8.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.11. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

8.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

8.12. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

8.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

8.13. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **duas horas** prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

8.14. A verificação no Sicafe ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

8.15.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica,

mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

9.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:

9.2.1. a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e

9.2.2. a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

9.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.

9.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

9.5. O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

9.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

9.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

10. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

10.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:

10.1.1. dos licitantes que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e

10.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original

10.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.

10.2.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.

10.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

10.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

10.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou

10.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 205 e art. 206 do Decreto nº 44.330/23.

10.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista no edital, poderá:

10.4.1. convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

10.4.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

11. DOS RECURSOS

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

11.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

11.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

11.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://portalsei.df.gov.br/>.

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

- 12.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
- 12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 12.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
 - 12.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 12.1.5. fraudar a licitação
- 12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 12.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 12.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 12.2. Com fulcro no [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 12.2.1. advertência;
 - 12.2.2. multa;
 - 12.2.3. impedimento de licitar e contratar e
 - 12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
 - 12.3.2. as peculiaridades do caso concreto
 - 12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
 - 12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
 - 12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
- 12.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 12.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do **Governo do Distrito Federal**, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 12.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 12.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 12.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 12.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 12.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 13.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 13.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica - dlic@sedes.df.gov.br
- 13.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 13.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

14.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

14.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

14.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

14.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

14.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

14.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

14.8. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

14.9. Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a licitante vencedora, para a prestação do mesmo serviço, seja por licitação ou contratação emergencial, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo contrato foi rescindido ou encerrado.

14.9.1. Não preenchido todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.

14.10. Nos termos da Lei Distrital nº 5.847/2017, a licitante vencedora que tiver mais de 20 funcionários contratados, se obriga a oferecer-lhes, diretamente ou por convênio com instituições públicas ou privadas, curso de alfabetização ou complementação do ensino fundamental até o quinto ano.

14.10.1. Em caso de descumprimento será aplicada à Contratada multa de 30% (trinta por cento) com base no salário de cada funcionário não beneficiado.

14.11. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados 2%;

II - de 201 a 500 3%;

III - de 501 a 1.000 4%;

IV - de 1.001 em diante 5%.

14.12. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

I - incentive a violência;

II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - seja homofóbico, racista e sexista;

VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

14.13. Nos termos da Lei Distrital nº 6.128/2018, fica reservado o percentual de 2% das vagas de trabalho contidas no TR, Anexo I deste Edital, para pessoas em situação de rua.

14.13.1. A licitante vencedora deverá informar que responde pela pauta da assistência social a oferta de vagas previstas.

14.13.2. Ficam excetuadas as empresas que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores.

14.14. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a empresa vencedora fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.

14.14.1. o não atendimento das determinações constantes no item 14.15 implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.

14.15. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800- 6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

14.16. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

14.17. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico gov.br/compras <https://sedes.df.gov.br/>

14.18. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060 ([Decreto nº 34.031/2012](#)).

14.19. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

14.19.1. ANEXO I - Termo de Referência

a) Anexo I - do Termo de Referência - Modelo de Proposta Comercial;

b) Anexo II - do Termo de Referência - Detalhamento da proposta a ser apresentada;

c) Anexo III - do Termo de Referência - Modelos de Ordem de Serviço e de Aditivo de OS;

d) Anexo IV - do Termo de Referência - Termo de compromisso de manutenção de sigilo e declaração de ciência do termo de manutenção de sigilo;

e) Anexo V - do Termo de Referência - Modelo de Declaração de Contratos firmados com a iniciativa privada e com a administração pública;

f) Anexo VI - do Termo de Referência - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo;

g) Anexo VII - do Termo de Referência - Declaração de Dispensa de Vistoria;

h) Anexo VIII - do Termo de Referência - Declaração de Vistoria.

14.19.2. ANEXO II -Estudo Técnico Preliminar;

14.19.3. ANEXO III - Modelo de Termo de Contrato

14.19.4. ANEXO IV - Modelo de Declaração de Responsabilidade Ambiental.

14.19.5. ANEXO V - Modelo Declaração de não incorrência do Decreto 39.860/2019.

Brasília, 27 de novembro de 2024.

ISANA BORGES LEAL TEIXEIRA

Pregoeira

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 00431-00013417/2024-01

1. DESCRIÇÃO SUCINTA DA DEMANDA

1.1. Registro de Preços para a contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da SEDES-DF conforme especificações do presente termo de referência e de seus anexos.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	1	Serviços de Service Desk Nível 1 e 2	26980	UST	1.828,70	21.944,4
	2	Serviços de Service Desk Nível 3	26980	UST	1.637,25	19.647
	3	Gestão Ágil de Serviços Técnicos	26980	UST	397,50	4.770
TOTAL					3.863,45	46.361,4

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.1. A contratação para prestação dos serviços, objeto deste projeto obedecerá a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021. Essa lei estabelece diretrizes e regulamentos para os processos de licitação e contratos administrativos em todas as esferas do governo, incluindo União, Estados, Distrito Federal e municípios

2.2. Além disso, essa contratação será regulamentada, também, pelo Decreto N.º 11.462, que regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

2.3. Os serviços contemplados nesta contratação são considerados comuns, pois são padrões na administração pública. Isso se deve ao fato de que oferecer suporte técnico, tanto remotamente quanto presencialmente, é uma prática amplamente adotada por várias organizações para garantir a operação e a segurança de suas soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A classificação dos serviços de Service Desk como comuns se baseia no fato de que eles não requerem personalização extrema ou conhecimentos altamente especializados que restrinjam a concorrência ou a execução da entrega da solução de TIC. Portanto, a contratação desses serviços pela SEDES está em conformidade com as disposições legais e regulamentares, promovendo a manutenção da eficiência e eficácia operacional, alinhadas às melhores práticas de gestão de serviços de TIC, conforme recomendado pelo ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação).

2.4. A contratação do serviço de Service Desk é reconhecida como um serviço continuado, conforme definido pela Lei nº 14.133, de 2021, e pelas normativas da Instrução Normativa nº 94/2022. Essa classificação é atribuída devido à natureza dos serviços de suporte técnico, que são amplamente adotados no setor público para garantir a operacionalidade e a segurança das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Por serem considerados serviços comuns, essenciais para o funcionamento das organizações, são tratados como continuados, o que implica em uma prestação constante ao longo do tempo, em vez de serem pontuais ou esporádicos

2.5. A determinação dos quantitativos de serviço baseia-se em um estudo técnico preliminar e segue as orientações dos Acórdãos 5.260/2011 e 861/2013 do TCU, que validam a formação de um lote único para itens de mesma natureza que são diretamente relacionados entre si.

2.6. No tocante a Lei Distrital nº 4.611/2011, que favorece micro e pequenas empresas, tal benefício não se aplica a esta contratação devido à natureza indivisível do serviço e à necessidade de recursos significativos para sua execução.

2.7. A contratação será realizada sob o regime de empreitada por preço unitário. O contrato estabelecerá um preço fixo para cada unidade de serviço fornecido, independentemente da quantidade total de serviços realizados. Esse regime é comumente utilizado em projetos onde os serviços podem ser facilmente quantificados e precificados individualmente

2.8. O contrato estabelece um prazo inicial de 12 meses, com a possibilidade de prorrogação por períodos adicionais, conforme previsto no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021. Essa previsão de prorrogação é respaldada pela natureza contínua dos serviços prestados, comprovada por vantagens significativas demonstradas no Estudo Técnico Preliminar. Essa estrutura contratual permite uma análise criteriosa e fundamentada da necessidade de estender o prazo contratual, visando sempre a eficiência e a eficácia na execução dos serviços. O contrato conta com uma seção dedicada para esclarecer detalhadamente as condições de vigência, garantindo compreensão e transparência em relação às possibilidades de renovação e aos procedimentos necessários, em conformidade com as diretrizes legais e regulatórias aplicáveis.

2.9. Assim, entende-se que a modalidade de licitação deverá ser **PREGÃO**, a ser realizada na forma **ELETRÔNICA**, com vistas a obter a melhor proposta para a Administração Pública.

3. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO COMUM

3.1. De acordo com a Lei nº 14.133, de 2021, a utilização da modalidade Pregão é obrigatória para as contratações em que a solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) for considerada como bem ou serviço comum.

4. DO NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TI

4.1. Com base no que está estabelecido nos parágrafos 2º e 3º do artigo 40 e no parágrafo 1º do artigo 47 da Lei nº 14.133, de 2021, concluímos que o parcelamento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) proposta neste Termo de Referência não é viável. Esses dispositivos da lei podem conter diretrizes específicas que limitam ou proíbem o parcelamento, seja por questões relacionadas à eficiência da contratação, à natureza dos serviços ou a outros critérios estabelecidos na legislação. Portanto, com base nessas disposições legais, optamos por não parcelar a solução de TIC conforme concebida no presente documento.

4.2. O suporte técnico, conforme preconizado pelas melhores práticas do Information Technology Infrastructure Library (ITIL), demanda a centralização do atendimento e a consolidação das demandas para garantir a eficácia na gestão do conhecimento e na prestação de suporte. O ITIL, um conjunto de práticas de gestão de serviços de TI reconhecido internacionalmente, enfatiza a importância de um ponto único de contato entre os usuários e o serviço de TI. Tal abordagem não apenas agiliza a resolução de problemas, mas também assegura a qualidade e a consistência do suporte oferecido.

4.3. No caso de suporte técnico, se tivermos mais de uma empresa dividindo os serviços de suporte, teríamos problemas com a definição da responsabilidade da solução dos atendimentos técnicos e das soluções dos problemas, pois uma empresa poderia apontar o problema específico para a outra empresa e vice-versa, ocasionando

problemas no atendimento fim da Secretaria.

4.3.1. Dito isso, o objeto alvo de contratação não é parcelável.

5. INSPEÇÃO NO LOCAL DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (DA VISTORIA)

5.1. Para garantir a precisão na formulação das propostas, os interessados no processo licitatório têm a oportunidade de realizar visitas técnicas ao local onde os serviços serão prestados. Essas visitas podem ser agendadas de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, mediante prévio agendamento. Um funcionário designado estará disponível para acompanhar a visita, fornecendo acesso às informações necessárias.

5.2. O período para realizar essas visitas inicia-se no primeiro dia útil após a publicação do Edital e encerra-se no dia útil anterior à data marcada para a abertura da sessão pública.

5.3. Durante a visita, é indispensável que o licitante ou seu representante legal apresente uma identificação pessoal válida, bem como uma autorização formal da empresa confirmando sua capacidade para realizar a inspeção.

5.4. Embora seja facultativo, optar por não realizar a visita técnica implica na aceitação de todas as condições do local como conhecidas, excluindo a possibilidade de futuras reivindicações relacionadas à falta de familiaridade com as instalações ou quaisquer particularidades dos espaços de serviço. Portanto, a empresa vencedora deve estar plenamente ciente do escopo do projeto, conforme detalhado no presente termo.

6. A CENTRAL DE SUPORTE TÉCNICO

6.1. A contratante requer que a proponente demonstre, no mínimo, um período de execução de doze meses com: Certificado de Proficiência Técnica em Desenvolvimento, Implementação e Gestão de Centro de Serviços Integrados (Help Desk), operando como Interface de Comunicação Centralizada. A proposta deve incluir suporte multicanal, tanto proativo quanto reativo, adotando uma estratégia de implantação e operação fundamentada em ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), com central telefônica e um sistema integrado de gerenciamento de serviços e suporte técnico remoto, habilitado para um mínimo de 500 usuários finais.

6.2. Expertise no delineamento, instalação, execução, parametrização, personalização e automação de práticas e procedimentos para administração do ciclo de vida dos serviços de TI, conforme as diretrizes do framework ITIL, incluindo a adaptação e incorporação desses processos em plataformas especializadas de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI). Competência comprovada na Personalização e Implementação de procedimentos e rotinas de gerenciamento e supervisão, com ênfase em aperfeiçoamento contínuo. Gestão e operacionalização de configuração, segurança, suporte técnico e manutenção de soluções do Microsoft 365, para no mínimo 500 contas de usuários.

6.3. Fornecimento de análise e estruturação de processos baseados no ITIL utilizando soluções de ITSM, assegurando experiência comprovada na administração de pelo menos cinco dos componentes abaixo, em alinhamento com as práticas sugeridas pelo ITIL:

6.3.1. Funcionalidade de Help Desk (Central de Atendimento);

6.3.2. Gestão de Incidentes;

6.3.3. Gestão de Problemas;

6.3.4. Atendimento de Requisições;

6.3.5. Gerenciamento de Mudanças;

6.3.6. Gestão de Liberação e Implantação;

6.3.7. Administração de Configuração e Ativos de Serviço;

6.3.8. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;

6.3.9. Gestão do Conhecimento;

6.3.10. Gerenciamento de Níveis de Serviço (SLA - Service Level Agreement).

6.4. As atividades primordiais executadas pela equipe especializada em Zabbix abrangem:

6.4.1. Instalação e ajuste de agentes em plataformas Linux e Windows para permitir o monitoramento adequado dos sistemas.

6.4.2. Configuração de alertas integrados com notificações via e-mail para informar sobre eventos críticos ou problemas técnicos.

6.4.3. Fornecimento de dashboards interativos para permitir o acompanhamento em tempo real do estado dos sistemas, facilitando a identificação de questões técnicas e o monitoramento contínuo.

6.4.4. Prestação de serviços especializados para a operação de um Centro de Operações de Rede (NOC), que envolve o monitoramento contínuo 24/7 de no mínimo 500 componentes de TI ativos.

6.4.5. Gerenciamento de bancos de dados e ferramentas analíticas, incluindo expertise comprovada em SGBD, SQL, PostgreSQL, MySQL e Microsoft Power BI.

6.4.6. Criação de relatórios analíticos avançados para fornecer insights sobre o desempenho dos sistemas e identificar áreas de melhoria.

6.4.7. Será garantido suporte contínuo 24 horas por dia, de segunda a domingo, inclusive durante feriados, para assegurar a plena operacionalidade em todas as localidades atendidas pelo contrato.

6.5. Capacitação e Treinamento da Equipe

6.5.1. É de responsabilidade da contratada fornecer espaços apropriados para o treinamento e capacitação contínua dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, assegurando a excelência e a atualização constante das habilidades técnicas requeridas.

6.6. **Nível 1 - Suporte Técnico Remoto (Service Desk):**

6.7. **Janela de Atendimento:** Dias úteis das 7h às 19h.

6.8. Excepcionalmente, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana (sábados, domingos e feriados).

6.8.1. O suporte técnico remoto (nível 1) será o ponto único de contato dos usuários de TIC da SEDES para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (Software) será utilizada em todos os serviços para centralização dos Registros e chamados.

6.8.2. O sistema da Central de Service Desk será responsável pelo suporte remoto (nível 1) aos usuários da SEDES, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

6.8.3. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto (nível1) deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial (nível 2 ou nível 3) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

6.8.4. O serviço de suporte remoto (nível 1) é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.

6.8.5. **Principais Serviços de Suporte Técnico Remoto (Nível 1):**

a) Registrar, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas.

b) Atendimento receptivo e resolução de incidentes e problemas de Suporte Técnico em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), de forma remota (NÍVEL1);

c) Realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos em NÍVEL 1 de suporte, conforme as melhores práticas preconizadas pela ITIL;

d) Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na SEDES;

- e) Recebimento e tratamento de ligações, e-mails, registros abertos pela Web, chat e demais sistemas, e ativo (retornar para os usuários sobre solicitações, comunicar sobre mudanças, complementar com informações, pesquisas de satisfação e encerramento de registros);
- f) Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema.
- g) Atendimento mediante identificação, armazenamento, classificação e encaminhamentos de registros (solicitações e incidentes) bem como dúvidas dos usuários dos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços da SEDES;
- h) Relacionar registros abertos com outros registros;
- i) Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade;
- j) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos.
- k) Comunicar sobre mudanças, complementar com informações, realizar a pesquisa de satisfação, através dos meios de comunicação determinados pela SEDES.
- l) Realizar atendimento remoto através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo: telefone, Internet, e-mail, chat e sistemas de chamado, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos;
- m) Configuração de equipamentos e aplicativos, através de intervenções diretas nos equipamentos com a devida autorização do usuário;
- n) Cumprir com os SLAs;
- o) Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de NÍVEL 2 e 3 quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações.
- p) Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de "browser", gerenciador de email, Internet e intranet.
- q) Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela SEDES;
- r) Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática;
- s) Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede que estejam em período de garantia;

6.9. Local de execução do serviço de suporte técnico remoto

- 6.9.1. Os serviços de suporte técnico remoto poderão ser realizados fora do ambiente da SEDES, a depender da autorização formal do gestor do contrato.
- 6.9.2. A CONTRATADA deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, equipamentos de telefone (telefones, headset) bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.
- 6.9.3. Os cursos de capacitação e treinamentos dos profissionais dos Suporte técnico Nível 1, Nível 2 e Nível 03 deverão ser realizados sempre que necessário no ambiente da CONTRATANTE, que disponibilizará o espaço físico, equipamentos e infraestrutura necessária. A fim de que os cursos e treinamentos tenham um melhor aproveitamento por parte da equipe, a CONTRATANTE auxiliará na definição dos objetivos a serem alcançados, definição dos temas, duração e na elaboração dos processos e técnicas a serem utilizados. Poderá a CONTRATANTE realizar cursos para a equipe técnica da CONTRATADA como objetivo de melhorar a qualidade nos atendimentos e preparar melhor a equipe de atendimento.

6.10. Serviço de Suporte Nível 2 - Suporte Técnico Presencial

- 6.10.1. Objetivo e Escopo: Solucionar incidentes que requerem intervenção direta, incluindo problemas de hardware e software, configurações de rede e outros que não foram resolvidos remotamente.
- 6.10.2. **Janela de Atendimento:** Dias úteis das 7h às 19h.
- 6.10.3. Excepcionalmente, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana (sábados, domingos e feriados).

6.11. Principais serviços do suporte técnico presencial:

- a) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TIC junto ao NÍVEL 1;
- b) Realizar atendimento presencial aos usuários de TIC da SEDES, em todo território do DF, a partir das solicitações recebidas pelo NÍVEL 1 ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema de Gestão de Atendimentos, respeitando os níveis de serviço;
- c) Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço;
- d) Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- e) Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- f) Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- g) Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- h) Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- i) Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks;
- j) Instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, telefones celulares, modem, etc.;
- k) Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema de Gerenciamento de Configuração da SEDES;
- l) Efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre telefones celulares e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pela SEDES;
- m) Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- n) Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.
- o) Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- p) Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;

6.12. Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Servidores Nível 3 - Suporte Especializado:

6.13. Janela de Atendimento: Dias úteis das 7h às 19h.

6.14. Excepcionalmente, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana (sábados, domingos e feriados).

- 6.14.1. Sustentação de Rede: Monitoramento contínuo, administração e suporte aos ativos de rede e serviços correlatos, buscando otimizar a performance e a segurança da infraestrutura de TI.
- 6.14.2. Sustentação de Servidores (Físico ou Nuvem): Gestão e operação dos servidores e serviços hospedados, incluindo atualizações, backups, e manutenção de sistemas operacionais e aplicações.
- 6.14.3. Inovação e Melhorias: Desenvolvimento de soluções que minimizem complexidades na administração da infraestrutura de TI, promovendo a alta disponibilidade e desempenho dos serviços.
- 6.14.4. **Principais Serviços Técnicos Especializados em sustentação de rede (Nível 3):**
 - a) Monitoramento em tempo real dos ativos e serviços de rede, através de ferramentas específicas.
 - b) Atendimento receptivo do suporte técnico nível 1 e 2.

- c) Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);
- d) Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede da SEDES;
- e) Tratamento de registros abertos;
- f) Relacionar registros abertos com outros registros;
- g) Tratamento de incidentes através de scripts de resolução de incidentes.
- h) Escalonamento adequado de incidentes para os demais níveis de suporte existentes na SEDES
- i) Suporte aos ativos de rede, protocolos de rede e de serviços de rede, estabelecimento de limites (Thresholds), topologia de rede, checklist, controle de tráfego, backup, relatórios e gráficos, máquinas virtuais, atualizações de sistema, base de monitoramento, links, roteadores, portas, ERBs, relatórios, tráfego de rede;
- j) Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;
- k) Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa da SEDES;
- l) Realização de análises de desempenho e de capacidade na Rede Corporativa da SEDES, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas aplicativos, apoiando na proposição de medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;
- m) Elaboração de estudos técnicos para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;
- n) Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados com obje2vo de avaliação de software, aplicativos e componentes de rede;
- o) Estudar pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;
- p) Análise de logs de eventos/performance;
- q) Apoio na elaboração de documentos de política de segurança da informação, atuando na definição de políticas e perfis de acesso físico e lógico e critérios de classificação de informação;
- r) Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;
- s) Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;
- t) Instalação e manutenção de ativos de rede tais como switches e roteadores, executando a criação e manutenção de regras e configurações dos ativos para atender as necessidades de conectividade e segurança da SEDES;
- u) Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
- v) Configuração de rede LAN/WAN/MAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da SEDES;
- w) Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita a, os servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, Switches, fiberchannel, storage, roteadores, solução wireless switch, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria (e-mail e mensageria instantânea);
- x) Acompanhamento dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da SEDES. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;

y) Guardar as informações no que tange à documentação e configuração dos ativos de rede;

z) Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais com as informações geradas pela equipe de monitoramento;

6.15. **Principais serviços de suporte especializado em sustentação de servidores e operação:**

- a) Instalação e atualização de servidores, sistemas, drivers, firmware, redes fiberchannel, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da SEDES;
- b) Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando a, tais como TomCat, Jboss, IIS, Apache e PHP;
- c) Execução de testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- d) Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, análise e configuração de desempenho;
- e) Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SEDES;
- f) Execução de atividades de operação e produção de sistemas de informação, tais como execuções de rotinas de carga, exportação, backup e recovery, roll out de aplicações entre ambientes, etc. Para tais atividade é imprescindível manterem atualizados os manuais de produção e as documentações dos procedimentos operacionais;
- g) Manutenção de servidores da rede da SEDES, livres de contaminação de vírus, spam, worms, etc;
- h) Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;
- i) Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da SEDES. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Suporte Técnico para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- j) Análise sobre os indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços. Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolvam a infraestrutura de TIC;
- k) Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade;
- l) Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TI tolerantes à falha e de missão crítica. Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implementadas deverão ser formalmente aprovadas pela SEDES;
- m) Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de auxiliar a assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI;
- n) Auxílio na criação de scripts, nas especificações de arquitetura, análise de performance, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
- o) Análise de logs de processamento;
- p) Análise de logs de backup/restore;
- q) Monitoração de serviços on-line;

6.16. **Central de Atendimento ao Usuário:**

- 6.16.1. Disponibilidade do Serviço e Canais de Comunicação: Telefone, chat (dias úteis, 7h às 19h) e e-mail/internet (24/7). Os horários podem ser ajustados conforme necessidades da SEDES.
- 6.16.2. Local de Execução: Todos os serviços de suporte remoto serão realizados nas instalações da SEDES, com a CONTRATADA responsável por toda a infraestrutura necessária. A SEDES poderá a seu critério autorizar o funcionamento da Central de Atendimento (Nível 1) nas dependências da CONTRATADA.
- 6.16.3. Serviços:

- 6.16.3.1. Atendimento receptivo e ativo, resolução de incidentes de TI, configuração de equipamentos, esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de browsers, gerenciadores de e-mail, etc.
- 6.16.3.2. Canais de Acesso aos Serviços - Diversos canais de comunicação estarão à disposição para acesso aos serviços, tais como:
- 6.16.3.3. Linha direta via telefone;
- 6.16.3.4. Comunicação via e-mail corporativo;
- 6.16.3.5. Sistema integrado de registro e acompanhamento de chamados de TI;
- 6.16.3.6. Assistência direta via chat online.
- 6.16.3.7. Serviços:
- 6.16.3.8. Atendimento receptivo e ativo, resolução de incidentes de TI, configuração de equipamentos, esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de browsers, gerenciadores de e-mail, etc
- 6.16.3.9. Monitoramento de todo o ambiente tecnológico da SEDES.

6.17. **Coordenação (Gerência) de Suporte Técnico**

- 6.17.1. Gerenciamento de Atendimento: Supervisão contínua da qualidade e eficácia dos atendimentos, com intervenções quando necessário para manter ou elevar o padrão de serviço.
- 6.17.2. Gestão e Coordenação: Supervisão ativa dos técnicos de suporte presencial, garantindo a qualidade e a prontidão dos serviços, além da conformidade com os SLAs estabelecidos.
- 6.17.3. Capacitação e Desenvolvimento: Implementação de programas de treinamento e desenvolvimento para os técnicos, assegurando a atualização contínua das habilidades e conhecimentos, com especial foco em melhores práticas e procedimentos de TI.
- 6.17.4. Relatórios e Avaliação: Elaboração de relatórios detalhados sobre os serviços prestados, análise de tendências de atendimentos e identificação de áreas para melhorias.
- 6.17.5. Janela de Atendimento do Gerente de Serviços: Dias úteis das 8h às 18h.
- 6.17.6. Atividades Principais:
 - 6.17.6.1. Gestão da execução dos serviços e cumprimento dos níveis de serviço.
 - 6.17.6.2. Monitoramento e avaliação dos atendimentos prestados.
 - 6.17.6.3. Gerenciamento da alocação de profissionais e planejamento de treinamentos.
 - 6.17.6.4. Análise de relatórios gerenciais e propostas de melhoria contínua.

6.17.7. Principais Serviços e Gestão da Gerência de Suporte Técnico Remoto, Presencial e Especializado (Nível 3)

Gerência de Suporte Técnico Remoto e Presencial:

- 6.17.7.1. Monitoramento e Avaliação Contínua: Supervisão da qualidade de todos os atendimentos, promovendo intervenções para melhoria quando necessário.
- 6.17.7.2. Gestão Operacional Eficiente: Implementação do plano operacional, garantindo conformidade com procedimentos e padrões definidos para todos os níveis de suporte.
- 6.17.7.3. Capacitação e Motivação da Equipe: Organização de reuniões e treinamentos para desenvolver habilidades técnicas e profissionais dos técnicos de suporte, abrangendo todos os níveis.
- 6.17.7.4. Otimização de Processos e Recursos: Gestão estratégica da alocação de recursos, incluindo escalas e distribuição de tarefas, para aumentar produtividade e eficiência.
- 6.17.7.5. Comunicação Clara e Efetiva: Orientação para aprimorar a comunicação entre técnicos e usuários, buscando a máxima clareza e eficácia.
- 6.17.7.6. Feedback e Elaboração de Relatórios: Produção de relatórios detalhados sobre operações de suporte e fornecimento de feedback construtivo à equipe.

Além das responsabilidades acima, a gerência também é encarregada da supervisão e gestão dos serviços técnicos especializados de Nível 3. Isso inclui:
 - 6.17.7.7. Supervisão de Serviços Especializados: Gestão de atividades de suporte técnico que requerem alto grau de especialização, abrangendo redes, servidores, e infraestrutura crítica.
 - 6.17.7.8. Coordenação de Soluções Complexas: Supervisão da implementação de soluções técnicas avançadas, assegurando a resolução eficiente de incidentes complexos.
 - 6.17.7.9. Controle de Qualidade e SLAs: Monitoramento rigoroso da aderência aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e padrões de qualidade em todos os níveis de suporte, garantindo a satisfação do usuário final.
 - 6.17.7.10. Planejamento Estratégico: Desenvolvimento de estratégias para a gestão eficaz da infraestrutura de TI, prevenção de incidentes e otimização dos recursos tecnológicos.
 - 6.17.7.11. Relatórios e Análises Avançadas: Geração de relatórios analíticos que oferecem insights sobre o desempenho da infraestrutura de TI, contribuindo para a tomada de decisão baseada em dados.

- 6.17.8. O Catálogo de serviços trará todos os serviços a serem prestados pela Contratada.

6.18. **Disponibilidade e canais do serviço**

- 6.18.1. **Janela de Atendimento:** dias úteis, das 7h às 19h.
- 6.18.2. Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da SEDES.
- 6.18.3. Excepcionalmente, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana (sábados, domingos e feriados).
- 6.18.4. Os serviços serão executados por técnicos da CONTRATADA que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente para atender a contento, a SEDE ADMINISTRATIVA da Secretaria de Assistência Social podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.
- 6.18.5. No caso de deslocamento do técnico (transporte) para o atendimento as unidades da SEDES a contratada arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para SEDES.

- 6.19. A CONTRATADA deverá atender aos usuários em todo território do Distrito Federal e munir seus empregados de kits de ferramentas, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilização de equipamentos de comunicação, de forma a possibilitar o contato. A contratada será responsável pelo deslocamento dos seus funcionários até as unidades externas se necessário.

6.20. Ferramentas da equipe técnica:

- 6.20.1. Maleta;
- 6.20.2. Multímetro;
- 6.20.3. Testador de cabos;
- 6.20.4. EPI;
- 6.20.5. Localizador de cabos;

- 6.20.6. Notebook;
- 6.20.7. Celular;
- 6.20.8. HD externo/ Pen drive
- 6.20.9. Limpador de cabo macho e fêmea categoria 5 e 6.

7. FORMA DE CALCULAR A UST E O CATÁLOGO SERVIÇOS

7.1. A Equipe de Planejamento da SEDES analisou termos de referência de diversos Órgãos para construir sua própria estrutura de UST. Para quantificar os serviços a serem prestados será usada a UST (Unidade de Serviço Técnico) como unidade de referência. A UST será usada para todos os serviços num único lote.

7.2. Dado que existe uma variação na complexidade das atividades a serem contratadas e dos serviços que as compõem, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada e à sua criticidade, modifica-se também a especialização dos profissionais que darão cumprimento às tarefas que compõem a atividade demandada, e, por consequência, o peso relativo destas UST's.

7.3. O modelo proposto de utilização das UST's permitirá à administração pública a total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da CONTRATADA, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

7.4. A UST foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis necessárias à adequada execução destas atividades e tarefas.

7.5. Para calcular a quantidade de UST's atribuída a cada atividade foram analisados dois componentes que influenciam na execução do chamado técnico: o "tipo de atividade" e a "complexidade", conforme tabela abaixo:

Tipos de Atividades	Descrição Resumida	Peso
Demanda Periódica	Tarefas executadas conforme cronograma estabelecido (diariamente, semanalmente, mensalmente, etc.), realizadas por meio de métodos pré-definidos, como scripts ou sequências de ações detalhadas, exemplificadas por verificações rotineiras. Supervisão de sistemas utilizando ferramentas específicas, com a obrigação de ativar mecanismos de comunicação em ocorrência de interrupções; operações de deslocamento de dispositivos de armazenamento, gestão de entradas, processos de impressão, inserção de dados em sistemas e documentação em registros específicos das divergências identificadas e das soluções aplicadas.	1,0
Demanda de Usuário	Solicitações encaminhadas diretamente aos profissionais da empresa contratada por membros da SEDES. Incluem operações tais como o registro de novos usuários, inserção de informações em sistemas especializados, elaboração de documentação técnica e operacional, implementação de scripts, manipulação de sistemas e ferramentas de gerenciamento, incluindo backup, gestão ambiental, arquivamento, compilação de relatórios de erros, atualização de softwares, além da abertura e conclusão de ordens de serviço para assistência técnica a dispositivos.	1,5
Resolução de Incidente	Atividades que visam restabelecer um serviço prejudicado por algum incidente. Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.	2
Demanda Corretiva	Atividades que visam corrigir um problema que pode causar um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de incidente é criado. Intervenção corretiva nos serviços para correção do desempenho, adequação e substituição de itens de configuração para o perfeito funcionamento dos serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas.	2,5
Demanda Preventiva	Intervenção preventiva nos serviços para reduzir a probabilidade de ocorrências de incidentes e problemas. Envolve a criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, criação de políticas de instalação, correção, acompanhamento e automatização de atividades. A CONTRATADA poderá sugerir ações a serem adotadas de forma preventiva.	3
Demanda Evolutiva	Desenvolvimento e introdução de novos serviços ou tarefas que demandam expertise avançado, devido à sua natureza não convencional, como a estruturação de processos de trabalho, avaliação de ambientes para alterações operacionais, e outras necessidades que exigem consultoria especializada para resoluções específicas e fora do comum. Inclui também esforços de atualização dos itens de configuração visando a otimização dos serviços oferecidos. Este processo é identificado pela inovação, desativação, ajuste ou manutenção de um item de configuração, distinto da solução de incidentes, reparo de problemas ou medidas de prevenção.	3,5
Demanda Eventos externos e ações realizadas em finais de semana e feriados	Atendimento em Eventos Especiais: Este serviço abrange o suporte técnico e assistência operacional contínua para eventos tanto durante a semana de expediente quanto em finais de semana e feriados. A equipe designada fornecerá orientações detalhadas e assistência no uso de aplicativos de software, conexões Wi-Fi.	5,0

7.6. Essa divisão por Tipos de Atividades é considerada para o cálculo da UST dos serviços.

7.7. A complexidade é calculada com base:

- a) na criticidade da atividade;
- b) nos requisitos mentais e físicos para a execução; e

c) nas responsabilidades inerentes à cada subitem de serviço, cujo objetivo consistiu em estabelecer diferenças quantificáveis que contribuíssem decisivamente para determinar a correta correlação e aplicação dos subitens descritos e que evitassem a dispersão na ponderação das UST.

7.8. A criticidade da atividade trata da relação de continuidade dos serviços, ela considera as exigências da atividade no que se refere a sua interdependência com as demais atividades setoriais de TIC e nas repercussões da sua execução na continuidade das atividades do órgão

7.9. Os requisitos mentais e físicos são aqueles compreendidos e aceitos como minimamente necessários à execução da atividade. Os requisitos físicos consideram a carga e a continuidade do dispêndio de energia requeridos no exercício das atividades, assim como a fadiga e o estresse por elas provocados. Já os requisitos mentais tratam das aptidões que a atividade exige e da qualificação necessária para desempenhar bem a atividade.

7.10. A complexidade, portanto, relacionada com os subitens deste Termo de Referência, foi definida na tabela abaixo:

Serviço	Escopo Resumido	Perfil Profissional	Complexidade

Central de Suporte (Service Desk): Suporte Técnico Remoto, Presencial, Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center físico e nuvem	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	0,4
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	0,6
	Suporte Técnico Especializado	Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center Físico e Nuvem	1,0
	Gerência Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1,5
	Suporte Técnico Presencial Apoio a Eventos	Técnico de Suporte Presencial	2,0

7.11. **UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade**

7.12. Para a definição da complexidade, utilizou-se classificação que resultou da análise da criticidade, dos requisitos mentais e físicos, e das responsabilidades inerentes à cada serviço, cujo objetivo consistiu em estabelecer diferenças quantificáveis que contribuíssem decisivamente para determinar a correta correlação e aplicação dos serviços descritos e que evitassem a dispersão na ponderação das UST's.

7.13. Os requisitos disponibilizados neste Termo de Referência permitem aos licitantes a formação de seu preço com base na previsão dos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços, tais como:

Serviços de Suporte e Níveis	Descrição das Despesas
Central de Suporte; Suporte Técnico Remoto (Nível 1)	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para execução e gestão dos serviços, equipamentos, computadores, ferramentas, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
Suporte Técnico Presencial (Nível 2)	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para execução e gestão dos serviços, maleta de ferramentas, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (transporte/veículo para técnico de suporte presencial), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores e Operação (Nível 3)	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para a gestão dos serviços, deslocamentos se necessário (transporte/veículo para técnico de suporte presencial), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
Gestão de Projetos de Serviços de Sustentação, Logística, Rede, Infraestrutura e Banco de Dados	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para a gestão dos projetos e serviços, deslocamentos se necessário (transporte/veículo para técnico de suporte presencial), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

7.14. No ANEXO I deste Termo de referência será apresentado o modelo de proposta de preços e o catálogo de serviços a ser utilizado pra prestação de serviços de atendimento aos usuários e suporte à infraestrutura de TIC. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é tipificar o serviço a ser contratado.

7.15. A CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas (atualização ou novas tecnologias da infraestrutura) por meio de acréscimos ao catálogo de serviços. Neste caso, não haverá necessidade de aditivo contratual, ficando a empresa contratada responsável por absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos.

7.16. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

7.17. A lista de serviços não é exaustiva, detalha tão somente os principais serviços a serem executados pela CONTRATADA, devendo ser observado como referência para mensurar e valorar as atividades descritas no Catálogo de serviços.

7.18. A proposta deverá seguir as diretrizes do catálogo de serviços fornecido pela contratante (**Anexo I**). Para cada serviço listado, a empresa deve calcular e informar o valor da UST para cada nível de serviço (**Serviços de Service Desk Nível 1 e 2, Serviços de Service Desk Nível 3 e Gestão de Projetos**).

7.19. **Para as empresas participantes do processo licitatório, é necessário apenas determinar o custo unitário da Unidade de Serviço Técnico (UST) e, em seguida, calcular o valor total de sua oferta comercial. Esse valor deve corresponder à soma total das USTs estimadas, levando em consideração os volumes especificados previamente neste Documento de Referência.**

8. DO PARQUE TECNOLÓGICO

8.0.1. Os quantitativos apresentados são uma visão do atual parque computacional, de serviços e recursos de TIC, de forma a facilitar o entendimento do tamanho e complexidade do ambiente tecnológico da Contratante, porém não devem ser considerados como valores absolutos ou definitivos durante a vigência do Contrato.

Bens e/ou Serviços		
	Bem/Serviço	Quantidade
1.	Estações de Trabalho	3314
2.	Notebooks	158
3.	Impressoras Multifuncionais	139
4.	Servidores de Rede	3
5.	Switches de Rede	302

6.	Wi-Fi (unidades atendidas)	50
7.	Sistemas Operacionais (Windows Server, Linux)	5
8.	Virtualização (VMWare, Hyper-V)	36
9.	Sistemas Estruturantes / Sistemas Departamentais / Portais Institucionais	5
10.	Bancos de Dados (PostgreSQL, MySQL)	3
11.	HeadSet	280
12.	Webcam	280
13.	Projetor	56
14.	Telefone fixo _ VOIP	380
15.	Telefone SP 350	18
16.	Nobreak	17
17.	Data Center	1

9. PRINCIPAIS APLICAÇÕES CORPORATIVAS DA SEDES

SISTEMA	PLATAFORMA	ORIGEM
Sistema Eletrônico de Informações - SEI	...	SEEC
Sistema da Assistência Social - SAS	OutSystems	SEEC/SETIC
Sistema de Administração para o Desenvolvimento Social - SIADS	OutSystems	SEEC/SETIC
Intranet	Wordpress	SEDES
Site da SEDES	Wordpress	SECOM (BURITI)
Escola Virtual	Moodle	SEDES
Webmail	Microsoft Outlook	Microsoft
CADÚNICO	...	MDS - Min. Desenvolvimento
Sistema único de Gestão de Recursos Humanos - SIGRH	...	SEEC
Registro Mensal de Atendimento - RMA (SAGI/SNAS)	...	MDS - Min. Desenvolvimento
Portal do Controle (Cruzamento de Dados)	...	CGDF - Controladoria Geral do Distrito Federal
Suporte Técnico SEDES	GLPI	SEDES
Diário Oficial Eletrônico da União	...	Casa Civil
Sistema Integrado de Gestão de Materiais - SIGMANET	...	SEPLAG
Sistema Integral de Gestão Governamental - SIGGO	...	
Sistema Integrado de Controle de Processos - SICOP	...	

10. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

10.1. A SUGIP pretende por meio deste termo atender a necessidade de serviços de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo o planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento de suporte técnico - remoto e presencial - por meio da Central de Atendimento aos Usuários.

10.2. Motivação/Justificativa

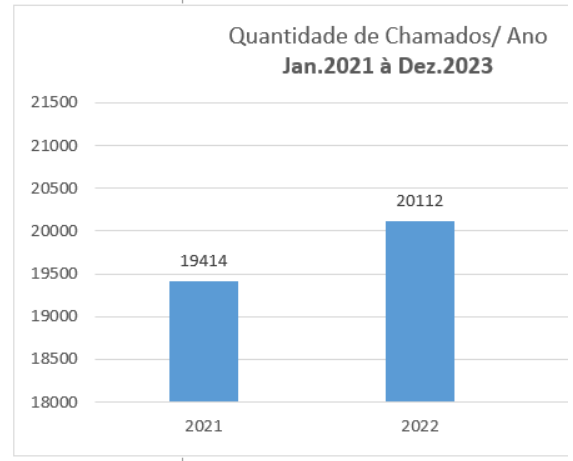
10.3. Atualmente, a assistência técnica de níveis um, dois e três conta com o suporte de uma equipe externa. Entretanto, o contrato atual está prestes a expirar em 01/12/2024 e não há possibilidade de renovação. Assim, devido à demanda constante pelos serviços do Service Desk da SEDES, é essencial realizar um novo processo licitatório.

10.4. O formato de atendimento técnico atualmente utilizado pela Secretaria é amplamente adotado pelos usuários internos. Conforme ilustrado no gráfico anexo, a média de solicitações de suporte da SUGIP tem aumentado progressivamente:

**Quantidade de Chamados/ Ano
Jan.2021 à Dez.2023**

2021	2022	2023
19414	20112	21256

	2021		2022		2023
janeiro	1684	janeiro	1649	janeiro	1954
fevereiro	1233	fevereiro	1545	fevereiro	1120
março	1576	março	1453	março	2897
abril	1695	abril	1152	abril	1398
maio	1846	maio	1819	maio	1918
junho	1107	junho	1613	junho	2009
julho	1820	julho	1796	julho	1923
agosto	1324	agosto	1855	agosto	1844
setembro	1566	setembro	1924	setembro	792
outubro	1828	outubro	1939	outubro	1820
novembro	1843	novembro	1931	novembro	2144
dezembro	1892	dezembro	1436	dezembro	1437
TOTAL	19414		20112		21256



10.5. Com base na projeção média de cerca de 20261 chamados por ano, é evidente que a demanda contínua por serviços de suporte é crucial para a continuidade do trabalho. Qualquer interrupção no acesso aos sistemas ou hardware pode impactar diretamente as operações assistenciais.

10.6. Considerando as limitações no setor público, especialmente a escassez de profissionais de TI, é claro que é necessário expandir a equipe de suporte técnico para atender à crescente quantidade de solicitações. Nesse sentido, a terceirização do atendimento dos níveis 1, 2 e 3 da Subsecretaria de Governança, Inovação e Educação Permanente se torna uma necessidade evidente.

10.7. O objetivo primordial do novo contrato é aprimorar o modelo atual, uma vez que atende às necessidades da SEDES. Esse modelo permite uma gestão contratual controlada dos gastos públicos, com remuneração associada a resultados ou níveis de serviço.

10.8. Atualmente, a SEDES possui aproximadamente 3000 computadores (desktops e notebooks) e 139 impressoras/multifuncionais, atendendo diretamente cerca de 1800 usuários internos. Além disso, o suporte de TI também engloba cerca de 110 unidades externas, incluindo restaurantes comunitários, centros de convivência, unidades de acolhimento, CREAS, CRAS, entre outras, além de colaborar com OSCs, NA HORA e outras Secretarias.

10.9. Comparando esse cenário tecnológico com a quantidade de pessoal efetivo de TI (apenas 2 pessoas na Coordenação de Inovação e Governança), fica evidente a inviabilidade de fornecer o suporte ao usuário de forma direta.

10.10. A terceirização de atividades de suporte técnico pela administração pública é indicada para a administração pública desde que haja uma iniciativa privada apta a executar essas tarefas.

10.11. Além disso, essa centralização libera os usuários da necessidade de entender a equipe de suporte, uma vez que é responsabilidade da equipe de suporte gerenciar e resolver as solicitações recebidas pelo Service Desk. A falta de uma equipe especializada compromete a qualidade dos serviços prestados.

10.12. Além disso, esta contratação é fundamentada em vários aspectos:

- **Expiração do Contrato Atual:** O contrato de Service Desk da SEDES está próximo do término, com vencimento em dezembro de 2024. Portanto, é crucial garantir a continuidade dos serviços de suporte técnico para evitar interrupções nas operações da instituição.
- **Importância Estratégica da TIC:** A tecnologia da informação desempenha um papel fundamental no suporte às atividades da SEDES. Garantir um suporte adequado e ágil às soluções de TIC é essencial para manter a disponibilidade e estabilidade dos serviços e o funcionamento geral da instituição.
- **Alinhamento com Objetivos Estratégicos:** A contratação proposta está alinhada com os objetivos estratégicos da SEDES e com as iniciativas de aprimoramento da gestão de serviços de TIC. Busca-se garantir a continuidade dos serviços prestados e melhorar a eficiência operacional da instituição.
- **Padrões de Desempenho e Qualidade:** A contratação envolverá a definição de padrões de desempenho e qualidade no edital, garantindo a prestação de serviços de acordo com as especificações usuais de mercado. A adjudicação a uma única fornecedora é justificada pela alta interdependência dos serviços.
- **Eficiência Operacional:** A contratação visa garantir a eficiência na operação dos sistemas de informação, processos e infraestrutura tecnológica da organização.
- **Inovação Tecnológica:** A busca por fornecedores especializados em TIC permite à organização manter-se atualizada com as últimas tendências e inovações tecnológicas, garantindo assim sua competitividade no mercado.
- **Continuidade do Negócio:** A contratação visa assegurar a continuidade das operações de negócio, minimizando possíveis interrupções decorrentes de falhas nos sistemas de informação.
- **Segurança da Informação:** A escolha de fornecedores confiáveis ajuda a garantir a segurança dos dados e informações da organização, protegendo contra ameaças cibernéticas e violações de privacidade.

10.13. Por fim, devido à necessidade imperiosa do Service Desk da SEDES, é imprescindível contratar uma empresa capaz de oferecer esse serviço, conforme as formalidades mencionadas, os resultados deste estudo preliminar e os requisitos legais pertinentes

11. ALINHAMENTO COM PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2023 - 2026

ALINHAMENTO AO PDTIC 2023-2026		
ID	Ação do PDTIC	Meta do PDTIC associada
A1	Realizar manutenção periódica, preventiva e corretiva dos equipamentos, diminuindo o número de panes.	A1 – Manutenções periódicas, preventivas e corretivas
N3	Cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço do Contrato	M1 – Cumprir o Acordo de Níveis de Serviços de TIC.

Id. Referenciais Estratégicos, Técnicos, Legais	Id. Necessidades/Problemas/Oportunidades

Id.	Referenciais Estratégicos, Técnicos, Legais	Id.	Necessidades/Problemas/Oportunidades
1	Objetivos estratégicos	1	Necessidades: Central Única de Atendimento (CAU), atendimentos de 1o nível; suporte técnico a usuários - atendimento de 2o nível, suporte a redes - atendimento de 3o nível, supervisão de atendimento e usuários, sustentação de banco de dados e servidores., com deslocamento para as unidades externas.
		2	Problemas: melhorar o monitoramento dos serviços e do ambiente (data center)
		3	Oportunidades: práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library (ITIL); uso de inteligência artificial;
2	PD TIC 2023-2026	1	Necessidades: N1 – Atender às necessidades atuais de TIC. N2 – Atender às necessidades de expansão e inovação dos serviços de TIC. M2 – Realizar manutenção periódica, preventiva e corretiva dos equipamentos, diminuindo o número de panes.N3 – Gerenciamento de Serviços, M1 – Cumprir o Acordo de Níveis de Serviços de TIC.
		2	Problemas: não se aplica
		3	Oportunidades: não se aplica
3	Boas práticas	1	Necessidades: Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e orientada por requisitos de níveis mínimos de serviços
		2	Problemas: monitoramento da infraestrutura
		3	Oportunidades: Melhorar a gestão da infraestrutura - Data Center e equipamentos de rede. Planejar o atendimento de projetos temporários que demandam uma grande quantidade de serviços e que precisam de um (pré) projeto para ser aprovado de forma a reavaliar os seus custos.

12. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

12.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato envolvem garantir que os serviços sejam prestados conforme combinado e que os recursos necessários sejam utilizados de maneira adequada. Essa tarefa é atribuída a uma comissão designada, conforme estipulado pela legislação pertinente.

12.2. O órgão contratante deve manter uma vigilância constante sobre a qualidade dos serviços para evitar qualquer deterioração, intervindo sempre que necessário para corrigir problemas ou aplicar penalidades caso haja uma tendência persistente de não conformidade com os padrões exigidos.

12.3. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no Instrumento Convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

12.4. Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todo o objeto deste Termo de Referência, a Contratante reservar-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a prestação de serviços.

13. REQUISITOS GERAIS

13.0.1. A pretensa contratação está fundamentada na exceção prevista no parágrafo primeiro do artigo 6º do Decreto nº 40.015, de 14 de agosto de 2019, aplicável especificamente ao desenvolvimento de softwares departamentais personalizados.

13.0.2. Os especialistas designados para atuar neste projeto deverão dedicar-se às demandas da SEDES.

13.0.3. Não será permitida a subcontratação de qualquer segmento do objeto contratado, considerando o § 2º e § 3º do Art. 122 da Lei nº 14.133/2021.

13.0.4. Não será admitida a formação de consórcios entre empresas para a execução dos serviços contratados considerando a Lei nº 14.133/2021.

13.1. **Requisitos de Negócio.** A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

13.2.

13.2.1. **Conhecimento da ferramenta GLPI:** garantindo que a empresa contratada possua expertise nessa tecnologia.

13.3. **Estruturação do Suporte Técnico em Níveis**

Suporte Técnico de Primeiro Nível (N1)	<ul style="list-style-type: none"> - Ponto central de contato para usuários de TIC, internos e externos. - Realizar atendimentos remotos e presenciais. - Atender requisições por chamadas, e-mails ou Sistema de Atendimento ao Usuário de TI da SEDES. - Executar atendimentos remotos preferencialmente, usando ferramentas de suporte à distância. - Atuar remotamente nas unidades indicadas pela SEDES de maneira contínua. - Encaminhar chamados que demandem conhecimentos especializados para o Nível 2.
Suporte Técnico Presencial (N2)	<ul style="list-style-type: none"> - Atuar em campo, nas unidades do CONTRATANTE. - Ser acionado quando o Nível 1 não resolver incidentes ou requisições remotamente. - Escalonar problemas complexos ou que requeiram conhecimentos avançados para o Nível 3.
Suporte Técnico Especializado Nível 3 (N3)	<ul style="list-style-type: none"> - Oferecer suporte especializado em TI, incluindo infraestrutura de rede, data center e banco de dados. - Resolver problemas complexos que exigem expertise avançada. - Desenvolver novos recursos para corrigir questões recorrentes. - Utilizar soluções automatizadas e análise de raiz para resolver incidentes de forma eficiente. - Utilizar soluções automatizadas para tratamento, modelagem e análise de dados de forma eficiente.
Gestão de Projetos de Serviços de Sustentação, Logística, Rede, Infraestrutura e Banco de Dados	<ul style="list-style-type: none"> - Definir o número necessário de técnicos, baseado em histórico de chamados e características técnicas. - Mapear e documentar os processos de atendimentos dos serviços relacionados. - Coordenar e gerenciar atividades de sustentação e suporte, garantindo que os projetos sejam entregues conforme requisitos e prazos estabelecidos. - Avaliar o desempenho dos serviços e implementar melhorias contínuas. - Assegurar a conformidade com as políticas de segurança e as melhores práticas de TI.

13.3.1. **Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível (N1):**

- Ser um ponto central de contato para todos os usuários de TIC, internos e externos.
- Realizar atendimentos remotos e presenciais.
- Atender às requisições por meio de chamadas, e-mails ou Sistema de Atendimento ao Usuário de TI da SEDES.
- Executar atendimentos remotos preferencialmente, usando ferramentas de suporte à distância.
- Atuar remotamente nas unidades indicadas pela SEDES de maneira contínua.
- Encaminhar chamados que demandem conhecimentos especializados para o Nível 2.

13.3.2. **Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2):**

- Atuar em campo, nas unidades do CONTRATANTE.
- Ser acionado quando o Nível 1 não resolver incidentes ou requisições remotamente.
- Escalonar problemas complexos ou que requeiram conhecimentos avançados para o Nível 3.

13.3.3. **Serviço de Gestão de Projetos de Serviços de Sustentação, Logística, Rede, Infraestrutura e Banco de Dados:**

- Definir o número necessário de técnicos, baseado em histórico de chamados e características técnicas.
- Mapear e documentar os processos de atendimentos dos serviços relacionados ao

13.3.4. **Serviço de Suporte Técnico Especializado Nível 3 (N3):**

- Oferecer suporte especializado em TI, incluindo infraestrutura de rede, data center e banco de dados.
- Resolver problemas complexos que exigem expertise avançada.
- Desenvolver novos recursos para corrigir questões recorrentes.
- Utilizar soluções automatizadas e análise de raiz para resolver incidentes de forma eficiente.
- Utilizar soluções automatizadas para tratamento, modelagem e análise de dados de forma eficiente.

14. **SERVIÇOS DE MONITORAMENTO:**

14.0.1. **Gestão de Ativos:**

- Verificar o funcionamento dos ativos presentes no ambiente.
- Identificar e intervir em problemas antes que afetem os usuários.
- Monitorar a disponibilidade e desempenho de hardwares, softwares e serviços.

14.0.2. **Monitoramento da Rede:**

- Acompanhar o estado da rede para prevenir falhas.
- Garantir a continuidade do serviço oferecido aos usuários.
- Identificar possíveis gargalos e pontos de falha na infraestrutura de rede.

14.0.3. **Observação do SLA:**

- Definir e acompanhar os níveis de SLA (Service Level Agreement) em conjunto com a equipe.
- Verificar continuamente se os padrões de SLA estão sendo atendidos.

14.0.4. **Otimização de Recursos:**

- Identificar subutilização de recursos e realocá-los para melhorar a eficiência operacional.
- Reduzir custos, melhorar a mensuração de resultados e facilitar a administração.

14.0.5. **Melhora da Produtividade:**

- Garantir uma gestão eficaz de incidentes para agilizar processos dentro do suporte.
- Aumentar a produtividade da equipe de suporte técnico.

14.0.6. **Cumprimento do SLA:**

- Assegurar que os compromissos de tempo e qualidade acordados com os clientes sejam atendidos.
- Monitorar continuamente as atividades para cumprir as métricas estabelecidas no SLA.

14.0.7. **Deteção de Falhas e Ações Corretivas:**

- Identificar falhas e implementar ações de correção.
- Desenvolver treinamentos específicos para áreas subutilizadas, visando melhorias.

14.0.8. **Capacitação e Envolvimento dos Colaboradores:**

- Oferecer treinamentos para melhor utilização das ferramentas.

- Envolvimento dos colaboradores na prevenção de problemas futuros.

14.0.9. **Performance do Negócio:**

- Aumentar a performance, reduzir custos e melhorar a segurança do ambiente.
- Estar à frente dos problemas e pensar em soluções otimizadas.

14.0.10. A SEDES atende a população vulnerável do DF e a demanda por serviços pode aumentar consideravelmente durante algumas ações que ocorrem de forma excepcional na Secretaria. Como exemplo, citamos a substituição de equipamentos antigos (computadores), serviços de atendimento a servidores durante ações urgentes como invasões, situações de desabrigados, etc.

14.0.11. A SUGIP necessita de ter opções no contrato para solicitar serviços por projeto para a empresa CONTRATADA, com um valor diferenciado para essas ações, com o objetivo de reduzir os valores da tabela do catálogo de serviços conforme a demanda. Para esses tipos de serviços por projeto, será requisitado apenas quando a escala de volume de chamados for superior ao esforço dedicação pela demanda.

14.0.12. Esses projetos específicos devem o seguinte procedimento:

14.0.12.1. A SUGIP deverá formalizar a necessidade de um novo projeto, descrevendo o escopo, objetivos, prazos, e quaisquer requisitos específicos que a empresa contratada deverá atender.

14.0.12.2. A empresa contratada deverá apresentar uma proposta técnica detalhada, incluindo cronograma, alocação de recursos e uma proposta comercial com o valor do serviço.

14.0.12.3. A SUGIP realizará uma análise técnica e financeira da proposta, avaliando se atende às expectativas e se os valores estão de acordo com o esforço.

14.0.12.4. Se necessário, poderá haver uma fase de negociação para ajustar detalhes do escopo e do valor do projeto, visando otimizar o custo-benefício.

14.0.12.5. Após a aprovação, a SUGIP emitirá uma ordem de serviço ou documento semelhante, autorizando o início do projeto.

14.0.12.6. Durante a execução, a SUGIP acompanhará o progresso do projeto, realizando as devidas validações e aprovações das entregas intermediárias e finais.

14.0.12.7. Especificar os procedimentos para a entrega final do projeto, incluindo a realização de testes, homologação e aceitação formal por parte da SUGIP.

14.0.12.8. Após a conclusão do projeto, a SUGIP deverá realizar uma avaliação dos resultados alcançados, comparando com os objetivos iniciais e identificando lições aprendidas para futuros projetos.

14.0.12.9. Qualquer alteração no escopo deve ser acompanhada de uma reavaliação dos prazos, com a devida aprovação pela SUGIP.

15. **REQUISITOS LEGAIS**

15.1. **Constituição Federal de 1988**

15.2. **Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações):** A observância das novas diretrizes para licitações e contratos administrativos é essencial para garantir a conformidade legal, transparência e eficiência no processo de contratação. Isso inclui o cumprimento das modalidades de licitação, critérios de julgamento e regimes de execução estabelecidos. Respeitar esses requisitos legais não apenas garante a legalidade do processo, mas também promove uma gestão responsável e segura dos recursos públicos e das informações envolvidas. Para garantir o alinhamento do processo de contratação com as exigências legais e as melhores práticas do setor público, é crucial consultar o estudo técnico preliminar e realizar uma análise detalhada da Lei nº 14.133/2021.

15.3. **Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022:** É um documento emitido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia do Brasil. Esta instrução normativa estabelece diretrizes, procedimentos e normas específicas relacionadas à contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) no âmbito do governo federal. Essas diretrizes abrangem diversos aspectos, como modalidades de licitação, critérios de julgamento, requisitos técnicos, boas práticas de contratação, entre outros.

15.4. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018):** Ela estabelece diretrizes e normas para o tratamento adequado e seguro desses dados, garantindo a privacidade, a segurança e a transparência no uso das informações pessoais. A LGPD estabelece princípios fundamentais, como o consentimento do titular dos dados para seu tratamento, a finalidade específica e legítima para a qual os dados podem ser utilizados, a minimização dos dados coletados, a garantia da segurança da informação e a responsabilização dos agentes envolvidos no tratamento dos dados.

15.5. **DECRETO Nº 45.011, DE 27 DE SETEMBRO DE 2023:** Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, recepcionando os normativos federais sobre a matéria.

16. **REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE**

16.1. A empresa contratada e sua equipe devem aderir rigorosamente à Política de Segurança da Informação estabelecida pelo contratante. Isso envolve várias medidas críticas:

16.1.1. **Criptografia:** Utilizar técnicas de criptografia para proteger os dados em trânsito e em repouso, impedindo que sejam acessados por pessoas não autorizadas.

16.1.2. **Termos de Sigilo:** É obrigatório que todos os membros da equipe assinem termos de sigilo e confidencialidade.

16.1.3. **Controle de Acesso:** A gestão de permissões de acesso aos sistemas e ambientes computacionais da SEDES deve ser realizada com rigor, garantindo que somente pessoal autorizado tenha acesso às informações críticas para suas funções.

16.1.4. **Configurações de Segurança:** A configuração de acessos e medidas de segurança será uma responsabilidade compartilhada entre a equipe de TI da SEDES e os profissionais do service desk, abrangendo a definição de perfis de usuários, a gestão de senhas, e a configuração segura de redes e comunicações.

16.1.5. **Uso de Crachás:** Além das medidas acima, é imperativo que todos os funcionários da empresa contratada utilizem crachás de identificação durante a prestação de serviços nas dependências da SEDES. Essa prática não apenas facilita a identificação e o controle de acesso, mas também reforça as medidas de segurança, assegurando que apenas pessoal autorizado e devidamente identificado tenha acesso às instalações.

16.1.6. **Monitoramento e Auditoria:** Implementar sistemas de monitoramento e auditoria para registrar e acompanhar o acesso e o uso dos dados pessoais, identificando possíveis violações de segurança ou uso indevido.

16.1.7. **Notificação de Incidentes:** Estabelecer procedimentos para identificar, avaliar e notificar incidentes de segurança de dados, conforme exigido pela legislação aplicável.

16.1.8. **Treinamento e Conscientização:** Capacitar os funcionários para entenderem os requisitos de segurança e privacidade, promovendo uma cultura de segurança da informação em toda a organização.

17. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

17.1. Os requisitos sociais, ambientais e culturais são importantes para garantir que as atividades de uma organização estejam alinhadas com valores éticos e responsáveis. Dentre elas destacamos:

17.1.1. **Ética nos Negócios:** Agir com integridade e transparência em todas as relações comerciais, evitando práticas antiéticas, como corrupção, suborno e exploração.

17.1.2. **Requisitos Sociais:** A empresa deve promover a inclusão social, garantindo igualdade de oportunidades e tratamento justo para todos os funcionários, além de contribuir para o desenvolvimento da comunidade local.

17.1.3. **Sustentabilidade Ambiental:** Deve haver um compromisso com a sustentabilidade ambiental, utilizando práticas que minimizem o impacto ambiental de suas operações, como a redução de resíduos e o uso eficiente de recursos.

17.1.4. **Respeito à Diversidade Cultural:** É essencial respeitar e valorizar a diversidade cultural, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo que reflita e respeite a diversidade da comunidade servida pela SEDES.

18. **REQUISITOS TEMPORAIS**

18.1. Para assegurar a eficácia na implementação do serviço de suporte técnico (service desk), é necessário estabelecer Requisitos Temporais claros e objetivos. Destacam-se os seguintes pontos essenciais:

18.2. **Realização da Reunião Inicial:** Essa reunião entre a SEDES e a empresa contratada deve ocorrer dentro de 5 dias corridos a partir da assinatura do contrato. Esse encontro inicial é crucial para definir expectativas, procedimentos operacionais e fluxos de comunicação.

18.3. **SLA Detalhado por Serviço:** É essencial que cada serviço oferecido esteja acompanhado de um Acordo de Nível de Serviço (SLA) específico, conforme delineado no catálogo de serviços deste Termo de Referência.

18.4. **Apresentação da Equipe de Profissionais:** Dentro de um prazo máximo de 20 dias após a assinatura do contrato, a empresa contratada é obrigada a apresentar todos os profissionais que atuarão junto à SEDES.

19. REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

19.1. A solução de service desk contratada pela SEDES deve estar alinhada com as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do contratante, garantindo a aderência às necessidades e padrões tecnológicos da SEDES. Seguem os principais requisitos:

19.2. **Adoção de Tecnologia ou Arquitetura:** Qualquer tecnologia ou arquitetura diversa da especificada pela SEDES deve ser previamente autorizada pela contratante. Caso contrário, a empresa contratada está vedada de adotar arquiteturas, componentes, ou tecnologias que desviem das definidas pela SEDES.

19.3. **Suporte à Implantação dos Sistemas:** A empresa deve oferecer suporte especializado para a implantação dos sistemas da SEDES, garantindo uma transição tecnológica eficiente e o aprimoramento das capacidades operacionais da instituição.

19.4. **Compatibilidade com Plataformas de TI:** A solução de service desk deve ser compatível com uma ampla gama de plataformas e serviços, incluindo Active Directory, Office 365 e diversos sistemas operacionais.

19.5. **Integração de Sistemas:** Integrar o Service Desk com outros sistemas de TI da organização, como sistemas de monitoramento de rede, sistemas de gerenciamento de ativos e sistemas de gestão de serviços de TI (ITSM).

19.6. **Escalabilidade e Resiliência:** Projetar a arquitetura do Service Desk para ser escalável e resiliente, capaz de lidar com picos de demanda, crescimento futuro e falhas de hardware ou software sem interrupção dos serviços.

19.7. **Mobilidade:** Garantir que o Service Desk seja acessível de forma móvel, permitindo que os usuários relatem incidentes, acompanhem o status de seus tickets e interajam com os agentes de suporte por meio de dispositivos móveis.

19.8. **Interface do Usuário Intuitiva:** Desenvolver uma interface do usuário intuitiva e amigável para os usuários finais e os agentes de suporte, facilitando a abertura de tickets, o acompanhamento de solicitações e a resolução de problemas.

19.9. **Análise e Relatórios:** Implementar recursos de análise e relatórios para monitorar o desempenho do Service Desk, identificar tendências, medir a satisfação do cliente e tomar decisões baseadas em dados para melhorias contínuas.

20. DO ÓRGÃO GERENCIADOR DO REGISTRO DE PREÇOS - (ATA DE REGISTRO DE PREÇOS)

20.1. Para a SEDES, a gestão da Ata de Registro de Preços segue um modelo específico que visa otimizar a eficiência e a eficácia das contratações, conforme as necessidades exclusivas deste órgão. Com base na legislação vigente, particularmente a Lei nº 14.133/2021, que estabelece o novo regime de licitações e contratos administrativos, destacam-se os seguintes pontos relativos à Ata de Registro de Preços (ARP):

20.1.1. Prazo de Validade:

20.1.1.1. A Ata de Registro de Preços terá um prazo de validade de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período, contados a partir de sua publicação no Diário Oficial do Distrito Federal.

20.1.2. Restrição de Adesão:

20.1.2.1. Conforme a nova regulamentação e boas práticas adotadas, não será permitida a adesão à Ata de Registro de Preços por outros órgãos da Administração Pública. Essa medida assegura uma gestão mais direcionada e eficiente dos contratos estabelecidos, evitando sobrecargas e garantindo o atendimento preciso às demandas da SEDES.

20.1.3. Objetivo da Restrição:

20.1.3.1. A decisão de restringir a adesão à ARP visa promover uma gestão otimizada e responsável, garantindo a execução eficiente do objeto licitado. Isso evita possíveis prejuízos e desafios relacionados ao gerenciamento da ARP, concentrando os esforços na maximização dos benefícios específicos para a SEDES.

20.1.4. Dispensa de Divulgação da Intenção de Registro de Preços (IRP):

20.1.4.1. Em virtude da decisão de não permitir adesões externas à ARP e considerando a necessidade de agilizar o processo licitatório dentro das especificidades da SEDES, optou-se pela dispensa da divulgação da Intenção de Registro de Preços. Isso está alinhado com a busca por uma maior tempestividade e eficiência no processo de licitação.

20.1.4.2. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos neste Termo de Referência.

21. DA JUSTIFICATIVA PARA ADOÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS

21.1. A adoção do SRP – Sistema de Registro de Preços – justifica-se pela necessidade de se evitar a descontinuidade da prestação do serviço, bem como a não vinculação do orçamento, tendo em vista não haver obrigatoriedade e dever na contratação, o que constitui vantagem econômica para a Administração.

21.2. De acordo com o jurista Marçal Justen Filho, “o SRP consiste em um contrato normativo, resultante de um procedimento licitatório específico. Estabelece regras vinculantes para a Administração Pública e um particular relativamente a contratações futuras, em condições predeterminadas”. Ainda mais: “não é gerada obrigação de contratar, mas o Poder Público está vinculado pelos termos do resultado da licitação e deve respeitar as condições ali previstas e assumir uma pluralidade de obrigações”.

21.3. Temos, assim, que o Sistema de Registro de Preços tem como objetivo tornar possíveis contratações simultâneas ou sucessivas, sem a necessidade da realização de procedimentos individuais para cada item. Assim, o Sistema de Registro de Preços poderá ser usado para a contratação de bens e serviços, segundo o artigo 82, § 5º da Lei nº 14.133/2021. Importante destacar que de acordo com o art. 84 da Lei nº 14.133/2021, há a possibilidade da prorrogação por igual período, ou seja, até 2 (dois) anos de vigência, desde que comprovado o preço vantajoso.

21.4. No âmbito do Distrito Federal, o Registro de Preços encontra regulamentação no Decreto nº 44.330, de 16 de março de 2023, que estabelece, em seu art. 189, inciso I, que o SRP será adotado, preferencialmente, quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes.

21.5. Vale recordar, ademais, o Parecer Referencial SEI-GDF n.º 5/2020 - PGDF/PGCONS: “Como se observa, o adequado enquadramento do objeto a ser contratado é tarefa de índole técnica, cumprindo ao setor demandante, assim, sua análise. Ao Ordenador de Despesa, por sua vez, competirá decidir sobre a oportunidade e a conveniência de se realizar o respectivo procedimento licitatório, seguindo ou não a sistemática de Registro de Preços. Essa competência, apontada no art. 30 do Decreto Distrital nº 38.598/2010, que trata das normas de execução orçamentária e financeira, concede ao Administrador a oportunidade de se decidir pelo referido sistema, em cada caso concreto, sempre de forma motivada e embasada na legislação de regência”.

21.6. Em acréscimo, insta destacar que a [Lei nº 2.340/1999](#), em seu art. 2º, criou a Central de Compras e Licitações do Distrito Federal, vinculada à Secretaria de Fazenda e Planejamento, atualmente denominada Secretaria de Economia do Distrito Federal, com a finalidade de centralizar as licitações de compras, obras e serviços da Administração direta, autárquica e fundacional, e das empresas públicas do Distrito Federal (artigo alterado pela [Lei nº 2.568 de 20/07/2020](#)):

Art. 2º Fica criada a Central de Compras e Licitações do Distrito Federal, vinculada à Secretaria de Fazenda e Planejamento, com a finalidade de centralizar as licitações de compras, obras e serviços da Administração Direta, Autárquica e Fundadora, e das Empresas Públicas do Distrito Federal.

21.7. Em sentido semelhante dispõe o art. 1º do [Decreto Distrital nº 38.356/2017, de 24 de julho de 2017](#), cuja redação é a seguinte:

“Ficam excluídos do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços, instituído pelo artigo 2º da Lei nº 2.340, de 12 de abril de 1999, alterada pela Lei nº 2.568, de 20 de julho de 2000, os procedimentos licitatórios de interesses específicos da Secretaria de Estado do Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos do DF – SEDESTMIDH”.

21.8. Nesse sentido, destaca-se que este objeto se enquadra nos procedimentos licitatórios de interesses específicos da SEDES, uma vez que já foi licitado por esta pasta anteriormente, conforme EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 06/2019 SEDES/DF, instruído no processo 00431-00008016/2017-00.

21.9. Por fim, o art. 192 do Decreto nº 44.330, de 16 de março de 2023, dispõe que compete ao órgão ou entidade gerenciadora a prática de todos os atos de controle e administração do Sistema de Registro de Preços.

21.10. Ressalta-se que não há a obrigatoriedade da contratação, portanto não há necessidade de se demonstrar a existência do recurso. Essa comprovação só é exigida para se efetivar a contratação, quando da efetivação da compra, no momento de uso dentro dos projetos.

21.11. A referida aquisição pelo Sistema de Registro de Preços se justifica pela necessidade da realização de contratações reiteradas e contínuas dos serviços, que possibilitará a formalização de compras de acordo com a conveniência da Administração.

22. **PERFIS PROFISSIONAIS**

Perfil	Formação	Experiência	Conhecimentos Técnicos Exigidos	Conhecimentos Técnicos Desejáveis
Suporte Técnico Remoto	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática .	12 meses em suporte remoto.	Office 365, Conhecimento técnico de ambiente Windows, Linux, Microsoft Office e Open Office, Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird, Softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção);	Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor) Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP)
Suporte Técnico Presencial	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática.	Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços.	Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática. Conhecimento técnico avançado de ambiente Windows, Linux, Microsoft Office e Libre Office, Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird, Softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção);	Inglês técnico, conhecimento de rede avançado Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP). Certificação HDI-DAST ou ITIL Foundation v3 ou superior.
Gerente	Diploma de Nível Superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos em supervisão de suporte técnico.	Gerenciamento de equipes, microinformática, internet, Certificação ITIL. Certificação SCRUM.	Língua inglesa no nível técnico. Certificação HDI-DAST ou ITIL Foundation v3 ou superior. Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP).
Administrador de Redes	Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em redes.	3 anos em suporte técnico e administração de rede.	Protocolo TCP/IP, ferramentas de gestão de infraestrutura, administração de internet, intranet, firewall/proxy, Office 365 e GLPI. Conhecimentos em ambientes virtualizados, SAN/NAS, segurança de redes, serviços de diretórios Active Directory, DNS, DHCP, Office 365 e GLPI. Certificação CCNA para membros da equipe de rede. Certificação Microsoft MCSE para a equipe de sistemas. Certificação Zabbix ZCP.	Práticas de mercado (ISO, ITIL) VOIP, configuração de roteadores, switches e WI-FI Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP).
Administrador de Segurança	Nível superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos de experiência em segurança da informação Experiência comprovada em Gestão e Controle de Segurança da Informação (mínimo 6 meses). Experiência em Segregação de Funções ou SoD (mínimo 6 meses).	Conhecimento de normativos e boas práticas em Segurança da Informação Experiência na Implantação, planejamento, gerenciamento e supervisão de serviços e projetos de infraestrutura de TI ou soluções de segurança da informação. Certificação CompTIA Security+.	Domínio em atividades da área de Gestão de Riscos e de Segurança da Informação, Cibersegurança e Privacidade de Dados. Experiência na prospecção de soluções de TI voltadas para a automação de rotinas. Habilidade de comunicação e apresentação de relatórios; Visão sistêmica Conhecimento LGPD.

Perfil	Formação	Experiência	Conhecimentos Técnicos Exigidos	Conhecimentos Técnicos Desejáveis
Analista de Dados/BI Sênior	Nível superior (instituição aprovada pelo MEC).	3 anos em análise de dados Experiência no desenvolvimento de painéis de informações estratégicas baseados em sistemas web.	Microsoft Power BI, modelagem de dados, SGBDs, SQL, PostGreSql, MySQL, no e ferramentas de ETL, relatórios analíticos. Conhecimento do processo de análise, ciência e administração de dados;	Experiência em ETL (Extração, Transformação e Carga) de dados; Habilidade de comunicação e apresentação de relatórios;

22.1. Esses são apenas alguns dos perfis profissionais que podem ser necessários para garantir o funcionamento eficaz dos serviços de Service Desk. Dependendo das necessidades específicas da organização e da complexidade dos serviços prestados, outros perfis profissionais podem ser requeridos.

23. DA FERRAMENTA DE CHAMADOS

23.1. A SEDES utiliza o Software de código aberto, nesse acaso o GLPI (Gerenciador Livre de Parque de Informática).

23.2. **Sistema de Chamados (Help Desk):** A funcionalidade de sistema de chamados do GLPI permite que os usuários finais da SEDES abram chamados de suporte técnico para relatar problemas, solicitar assistência ou fazer perguntas relacionadas a TI. Os técnicos de suporte podem gerenciar esses chamados, atribuí-los a si mesmos ou a outros membros da equipe e acompanhar o progresso até a resolução.

23.3. **Base de Conhecimento:** O GLPI pode incluir uma base de conhecimento onde os usuários finais podem encontrar respostas para perguntas frequentes, soluções para problemas comuns e instruções passo a passo para resolver problemas simples por conta própria. Isso reduz a carga de trabalho do suporte técnico e ajuda a melhorar a eficiência do atendimento.

23.4. **Rastreamento de Mudanças e Histórico:** A ferramenta permite registrar e rastrear todas as mudanças feitas nos ativos de TI, bem como manter um histórico de todas as ações realizadas no sistema.

23.5. **Gestão de Projetos de TI:** O GLPI pode ser utilizado para planejar, acompanhar e documentar projetos de TI na SEDES, desde a definição de requisitos até a implementação e o encerramento.

23.6. **Integrações com Outras Ferramentas:** O GLPI pode ser integrado com outras ferramentas e sistemas utilizados pela SEDES, como sistemas de monitoramento de rede, ferramentas de gestão de ativos financeiros, entre outros.

23.7. **Personalização e Configuração Flexível:** O GLPI é altamente personalizável e pode ser configurado de acordo com as necessidades específicas da SEDES, permitindo adaptar a ferramenta para atender aos requisitos específicos da organização.

23.8. Profissional N3: Deverá ser especialista em GLPI para instalação e configuração no ambiente da SEDES.

24. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

24.1. A abordagem consciente e sustentável adotada pela Administração nesta contratação é alinhada aos princípios estabelecidos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, destacando-se pela decisão de não vincular a execução do serviço a marcas ou modelos específicos de produtos. Essa escolha reflete um compromisso com a flexibilidade, inovação e sustentabilidade, permitindo que a contratação permaneça aberta a soluções que atendam aos requisitos de desempenho e qualidade sem restringir a competição ou favorecer fornecedores específicos.

24.2. Além disso, é exigido que a Contratada declare atender aos requisitos de sustentabilidade estabelecidos pela Portaria Seges/ME nº 8.678, de 19 de julho de 2021, que tem como função garantir os objetivos das contratações públicas, considerando as dimensões econômica, social, ambiental e cultural.

24.3. Importante citar também a lei Distrital nº 4.770 de 2012, que define os critérios para essas contratações, destacando a importância da não vinculação da execução do serviço a marcas ou modelos específicos de produtos, para promover a flexibilidade, inovação e sustentabilidade.

25. SUBCONTRATAÇÃO

25.1. A decisão de não permitir a subcontratação compulsória nesta licitação é fundamentada na natureza específica do objeto contratado, que é amplamente disponível no mercado e requer compatibilização e uniformidade. Essa decisão está alinhada com o artigo 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011, que trata da necessidade de garantir a integridade do processo licitatório.

25.2. Além disso, o Decreto nº 35.592/2014, em seu artigo 9º, § 10, II e III, que trata do tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, reforça essa escolha, explicitando situações em que a subcontratação compulsória não se aplica.

26. PROIBIÇÃO DE CONSÓRCIOS

26.0.1. **A admissão de consórcios neste procedimento licitatório não será permitida.**

26.0.2. Objeto da licitação exige habilidades ou recursos específicos que não seriam facilmente compartilhados entre as empresas em um consórcio.

26.0.3. Além disso, a gestão de um consórcio adiciona complexidade ao processo de licitação e ao gerenciamento do contrato. Desse modo evitam-se possíveis conflitos entre as empresas membros do consórcio durante a execução do contrato.

27. DO PREPOSTO

27.0.1. Dentro de um prazo máximo de 5 dias úteis após a formalização do contrato, a empresa contratada é obrigada a designar formalmente um representante (preposto), cujo perfil deve ser previamente aprovado pela equipe de fiscalização do contrato. Este representante não deve estar envolvido diretamente na prestação dos serviços contratados. A designação deve incluir informações completas do representante, como nome, CPF, e identidade.

27.1. As obrigações atribuídas ao representante incluem:

- 27.1.1. Comunicação e Supervisão
- 27.1.2. Gestão de Equipe
- 27.1.3. Representar a empresa em reuniões, negociações ou audiências relacionadas ao contrato.
- 27.1.4. Fornecer informações precisas sobre a empresa e suas obrigações contratuais.
- 27.1.5. Tomar decisões em nome da empresa, dentro dos limites de sua autoridade.
- 27.1.6. Comunicar-se de forma eficaz com a administração pública ou outras partes envolvidas no processo.

28. DA GARANTIA

28.1. A exigência de garantia para esta contratação está alinhada com as disposições da Lei nº 14.133 de 2021, que estabelece as normas gerais de licitações e contratos administrativos. A garantia é uma medida de segurança adotada pela Administração Pública para assegurar a plena execução do contrato, reduzindo os riscos associados e promovendo a conformidade contratual.

28.2. A garantia exigida será equivalente a **5%** do valor inicial do contrato, refletindo o compromisso da Administração em garantir a efetividade e segurança da execução contratual.

28.3. Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

IV - título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

28.4. No caso do **seguro-garantia**, a parte adjudicatária deve apresentar a garantia **até a data da assinatura do contrato**, garantindo desde o início a segurança financeira necessária para a execução do contrato.

28.5. Já para as demais modalidades, a garantia deve ser prestada **em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato**, proporcionando um prazo adicional para a parte adjudicatária providenciar a garantia necessária.

29. RESPONSABILIDADES

29.1. São obrigações da CONTRATANTE:

29.1.1. Gestão e Fiscalização:

29.1.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

29.1.1.2. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços, inclusive permitindo o acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, para a execução dos serviços contratados.

29.1.2. Comunicação e Documentação:

29.1.2.1. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, conforme critérios do Termo de Referência;

29.1.2.2. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC, incluindo qualquer falha ocorrida nos serviços contratados;

29.1.2.3. Notificar, formal e tempestivamente a contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato, incluindo a notificação por escrito e com antecedência sobre multas e penalidades a serem aplicadas.

29.1.3. Aceitação e Rejeição:

29.1.3.1. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, realizando inspeções necessárias;

29.1.3.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que sejam executados em desacordo com o contrato, aplicando as penalidades cabíveis.

29.1.4. Suporte e Facilitação:

29.1.4.1. Proporcionar todos os acessos necessários para que a contratada possa desempenhar os serviços objeto da contratação;

29.1.4.2. Fornecer e colocar à disposição da contratada todos os elementos e informações necessários à execução dos serviços;

29.1.4.3. Tornar disponíveis, quando aplicável, instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços.

29.1.5. Pagamentos e Sanções:

29.1.5.1. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos estabelecidos em contrato, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal;

29.1.5.2. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

30. SÃO OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

30.1. Representação e Comunicação:

30.1.1. Indicar formalmente um preposto apto a representá-la junto à contratante, que não seja do quadro técnico da equipe, para a fiel execução do contrato;

30.1.2. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos necessários.

30.2. Fiscalização e Orientação:

30.2.1. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, relacionadas à execução do objeto contratual;

30.2.2. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante.

30.3. Manutenção de Condições:

30.3.1. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.

30.4. Responsabilidades Legais e Danos:

30.4.1. Reparar quaisquer danos causados à contratante ou a terceiros em decorrência da relação contratual;

30.4.2. Responder por todos os danos patrimoniais e de qualquer natureza causados por ação ou omissão de seus profissionais.

30.5. Qualificação Profissional:

30.5.1. Manter equipe técnica devidamente habilitada, treinada, e qualificada para o fornecimento da solução de TIC;

30.5.2. Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado pela CONTRATANTE.

30.6. Propriedade Intelectual:

30.6.1. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os produtos produzidos em decorrência da relação contratual à Administração.

30.7. Execução e Qualidade dos Serviços:

30.7.1. Executar os serviços dentro dos prazos e critérios estabelecidos, garantindo a qualidade dos serviços fornecidos;

30.7.2. Manter o fornecimento dos serviços contratados de forma contínua e ininterrupta.

30.8. Treinamento e Atualização Profissional:

30.8.1. Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado, conforme as necessidades identificadas.

30.9. Encargos e Obrigações Sociais:

30.9.1. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais, garantindo que não haja vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

30.10. Segurança e Confidencialidade:

30.10.1. Garantir a segurança e o sigilo sobre dados e informações obtidos durante a execução dos serviços.

30.11. Legislação e Normas:

30.11.1. Obedecer às normas e procedimentos de segurança do ambiente de TIC da CONTRATANTE;

30.11.2. Aceitar acréscimos e supressões no contrato, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

30.12. Faturamento e Pagamento:

30.12.1. Enviar Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados com antecedência à data de vencimento.

31.

INÍCIO DO CONTRATO

- 31.1. Reuniões de Execução do Contrato
- 31.1.1. Reuniões de Alinhamento Inicial
- 31.1.1.1. Objetivo: Estas reuniões, a serem realizadas até cinco dias após a assinatura do contrato, visam alinhar expectativas, reafirmar os termos do contrato, edital, anexos e clarificar detalhes sobre os serviços a serem prestados.
- 31.1.1.2. Participantes: O Gestor do Contrato da SEDES e um preposto da CONTRATADA são participantes essenciais.
- 31.1.1.3. Documentação: Cada reunião de alinhamento será documentada em atas, validadas e assinadas por todos os participantes, garantindo transparência e compreensão mútua.
- 31.1.2. Reuniões Periódicas de Acompanhamento.
- 31.1.2.1. Frequência e Local: Realizadas mensalmente nas dependências da SEDES, em Brasília-DF.
- 31.1.2.2. Preposto da CONTRATADA: A CONTRATADA compromete-se a disponibilizar um representante qualificado para participar dessas reuniões, assegurando uma comunicação eficaz e contínua.
- 31.1.2.3. Registro: Atas de reunião serão produzidas, validadas pelo Gestor do Contrato e assinadas por todos os envolvidos, servindo como registro oficial do progresso e das discussões realizadas.
- 31.1.3. Reuniões de Validação
- 31.1.3.1. Propósito: Organizadas conforme a necessidade da SEDES, seu foco é validar as entregas em relação às expectativas do contrato, identificar desafios e consolidar aprendizados.
- 31.1.3.2. Representação: A CONTRATADA assegurará a presença de um preposto para participar dessas reuniões, facilitando o diálogo direto e a resolução de questões.
- 31.2. Fase Inicial de Implantação e Adaptação
- 31.2.1. Integrações Essenciais: A infraestrutura do service desk será integrada a sistemas de inventário, gerenciamento, distribuição de pacotes e pesquisas de satisfação, promovendo uma gestão proativa e aumentando a segurança e eficiência do ambiente de TIC.
- 31.3. Inventário Inicial e Preparação
- 31.3.1. Ações Iniciais: A CONTRATADA realizará um inventário completo, instalará ferramentas de acesso remoto e atualizará as defesas antivírus em todos os computadores, garantindo um profundo conhecimento do ambiente de TIC da SEDES.
- 31.3.2. A execução do contrato começará, no máximo, até o trigésimo dia corrido após a emissão da primeira Ordem de Serviço.
- 31.3.3. **Benefícios:** Esta abordagem inicial permite que a CONTRATADA execute suporte técnico com eficácia e segurança, baseando-se em um entendimento abrangente do ambiente da SEDES.

32. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 32.1. A estruturação e implementação dos serviços de service desk para atender operações em horários específicos e em diversas localidades exigem uma abordagem cuidadosa para garantir eficiência e disponibilidade do ambiente de TIC. Abaixo, estão detalhados os locais e horários para a prestação desses serviços:
- 32.2. **Locais de Prestação dos Serviços:**
- 32.2.1. **Sede e Unidades Externas:** Os serviços serão executados na sede administrativa da SEDES e em suas unidades externas espalhadas por todo o Distrito Federal. Isso inclui, mas não se limita a qualquer outra instalação sob a gestão da SEDES, de âmbito regional.
- 32.3. **Horário de Prestação dos Serviços:**
- 32.3.1. **Horário Regular:** Os serviços na sede e unidades externas serão prestados no horário de 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, abrangendo o horário de funcionamento regular da SEDES.
- 32.3.2. **Finais de Semana e Feriados:** Em situações sazonais, poderá ocorrer eventos, fora do escopo regular comercial, que demandará a presença de técnicos com a finalidade de prover assistência técnica e suporte.
- 32.3.3. **Monitoramento 24x7:** O ambiente de TIC da SEDES deve ser monitorado 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados. Este monitoramento contínuo visa garantir a integridade, disponibilidade e segurança dos sistemas e da infraestrutura tecnológica da SEDES em todos os momentos.
- 32.3.4. A CONTRATADA deverá dispor de um painel de videowall para o monitoramento efetivo dos sistemas para garantir a eficiência e a segurança dos serviços prestados. Considerando os seguintes aspectos:
- 32.3.5. **Disponibilidade 24/7:** O funcionamento do painel de videowall 24 horas por dia, todos os dias da semana, é essencial para garantir a disponibilidade contínua do monitoramento dos sistemas, permitindo uma resposta rápida a quaisquer problemas que possam surgir, independentemente do horário.
- 32.3.6. **Redundância e Resiliência:** Para evitar interrupções no monitoramento devido a falhas técnicas, é importante que o painel de videowall seja projetado com redundância e resiliência, incluindo backups de energia e componentes críticos.
- 32.3.7. **Integração com Sistemas de Monitoramento:** O painel de videowall deve ser integrado com os sistemas de monitoramento existentes, permitindo a exibição de dashboards, alertas e informações de status dos sistemas de forma centralizada e intuitiva.
- 32.3.8. **Manutenção Preventiva:** É importante que a CONTRATADA implemente um programa de manutenção preventiva regular para garantir o bom funcionamento do painel de videowall e evitar possíveis falhas ou degradação da qualidade ao longo do tempo.
- 32.3.9. **Atualizações e Upgrades:** A CONTRATADA deve estar preparada para realizar atualizações de software e hardware conforme necessário para garantir que o painel de videowall esteja sempre alinhado com as melhores práticas e tecnologias mais recentes.
- 32.3.10. **Treinamento do Pessoal:** Todos os funcionários responsáveis pelo monitoramento dos sistemas devem receber treinamento adequado sobre o uso e a operação do painel de videowall.

33. MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 33.1. A Contratada deve assegurar a disponibilidade dos seguintes recursos, ajustando-se às necessidades do serviço:
- 33.1.0.1. Maleta de Ferramentas: Contendo todos os instrumentos necessários para intervenções em equipamentos e infraestrutura de TIC.
- 33.1.0.2. Multímetro.
- 33.1.0.3. Testador de Cabos.
- 33.1.0.4. Equipamento de Proteção Individual (EPI), como máscaras, luvas, capacete e etc.
- 33.1.0.5. Localizador de Cabos.
- 33.1.0.6. Notebook e Celular.
- 33.1.0.7. HD Externo/Pen Drive.
- 33.1.0.8. Aspirador de Equipamentos.
- 33.1.0.9. Crimpador de Cabo.

- 33.1.1. Veículos adequados e outros meios de transporte devem estar disponíveis para assegurar a mobilidade da equipe técnica.

34. REPASSE DE CONHECIMENTO

- 34.1. A CONTRATADA deverá desenvolver e submeter à SEDES um programa detalhado de transferência de tecnologia, especificando metodologias, processos, critérios de avaliação, material didático, cronograma, conteúdos programáticos e outras condições relevantes.

- 34.2. Este processo deve ser conduzido por profissionais qualificados, preferencialmente certificados ou com experiência comprovada na resolução dos desafios abordados.
- 34.3. Treinamentos, oficinas e a entrega de documentação técnica fazem parte dos mecanismos de transferência de conhecimento, devendo abordar tanto a solução de problemas específicos quanto o entendimento geral do sistema.
- 34.4. No encerramento do contrato ou em caso de transição para um novo fornecedor, a CONTRATADA atual deverá organizar eventos formais para transferir documentos essenciais e conhecimentos à nova CONTRATADA, assegurando a continuidade dos serviços sem interrupções.
- 34.5. Criar uma base de conhecimento online onde a equipe técnica da SEDES possa acessar informações relevantes, documentos, FAQs (perguntas frequentes) e artigos técnicos para referência rápida.
- 34.6. Elaborar manuais e guias detalhados que descrevam os procedimentos operacionais, melhores práticas, troubleshooting e solução de problemas comuns nos serviços de TIC.
- 34.7. Utilizar plataformas de e-learning para disponibilizar conteúdo de treinamento online, permitindo que a equipe técnica da SEDES acesse o material de qualquer lugar e a qualquer momento, conforme sua conveniência.
- 34.8. Deverá também ser providenciada a capacitação específica sobre os procedimentos de transição de contrato.
- 34.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a SEDES e a nova CONTRATADA.
- 34.10. A CONTRATADA é responsável por garantir que os programas de transferência de conhecimento estejam alinhados aos objetivos estratégicos da SEDES e às necessidades específicas da equipe técnica.
- 34.11. A CONTRATADA deve ser responsável por fornecer repetições dos treinamentos, se necessário, sem custos adicionais para a SEDES, garantindo que os objetivos sejam alcançados conforme o esperado.
- 34.12. A SEDES poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou repetição das oficinas ou treinamentos que não estiverem de acordo com os programas definidos ou que não atinjam os objetivos propostos.

35. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- 35.1. Para garantir uma comunicação eficaz e transparente entre a Contratante (SEDES) e a Contratada, são estabelecidos os seguintes mecanismos formais de comunicação, fundamentais para a coordenação, o monitoramento e a gestão do contrato:
- 35.1.1. Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
 - 35.1.2. Ordem de Serviço (OS).
 - 35.1.3. Ata de Reunião.
 - 35.1.4. Ofício.
 - 35.1.5. Sistema de Abertura de Chamados (GLPI)
 - 35.1.6. E-mails
 - 35.1.7. Contatos Telefônicos e WhatsApp

36. FORMA DE PAGAMENTO

- 36.1. A remuneração dos serviços técnicos será baseada na quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST) efetivamente demandadas e concluídas. A precificação de cada UST estará de acordo com os valores estipulados na proposta comercial e apenas os serviços aceitos pela Contratante serão faturados.
- 36.2. O faturamento será realizado com base nas Ordens de Serviço (OS) efetivamente concluídas dentro do mês de referência, assegurando que apenas os serviços prestados e validados sejam remunerados.
- 36.3. Para a efetivação do pagamento, a Contratada deverá apresentar comprovantes atualizados de regularidade fiscal junto à Secretaria da Receita Federal, Certidões Negativas de Débitos (CND) ou Positivas com Efeitos de Negativa relativas a tributos federais, dívida ativa da União, contribuições previdenciárias, FGTS e débitos trabalhistas.
- 36.4. Os serviços prestados serão avaliados durante a reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A Contratada deverá evidenciar os níveis de serviço alcançados e fornecer justificativas para eventuais desvios. Após a emissão do Termo de Aceite pela Contratante, a Nota Fiscal/Fatura será processada para pagamento.
- 36.5. Glosas aplicadas por não atendimento aos Acordos de Níveis de Serviços (SLA) ou outros indicadores de qualidade definidos serão calculadas pelos responsáveis pela gestão do contrato. A Contratada terá um prazo para contestação de glosas. Recorrências mensais de glosas pelo mesmo indicador poderão acarretar sanções adicionais, incluindo advertências.
- 36.6. A observância estrita à legislação, incluindo a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa nº 94/2022, desempenha um papel fundamental na assecuração da conformidade e integridade das práticas contratuais. Essas normativas estabelecem diretrizes claras e procedimentos a serem seguidos ao longo do processo de contratação e execução do contrato, garantindo transparência, equidade e legalidade em todas as etapas.
- 36.7. Dessa forma, ao cumprir rigorosamente a legislação vigente e adotar práticas transparentes e justas de pagamento, a gestão do contrato de service desk promove a eficiência operacional, a qualidade dos serviços prestados e a confiança mútua entre as partes envolvidas. Isso contribui significativamente para o sucesso do contrato e para o alcance dos objetivos estratégicos da organização contratante (SEDES).

37. MANUTENÇÃO DE SIGILO

- 37.1. A CONTRATADA deve assegurar o sigilo absoluto de dados e informações acessados em documentos, mídias, equipamentos e sistemas, proibindo a divulgação, reprodução ou uso indevido, sob pena de responsabilidade legal.
- 37.2. A ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, afirmando o compromisso com a manutenção do sigilo e o respeito às normas de segurança.
- 37.3. A CONTRATADA, incluindo seus empregados e prepostos, deve seguir as orientações e normas de segurança da informação, mantendo em sigilo todas as informações acessadas, mesmo após o término ou rescisão do contrato.
- 37.4. Limitar o acesso às informações confidenciais apenas às pessoas autorizadas que necessitam delas para realizar suas funções no âmbito do contrato.
- 37.5. A CONTRATADA deverá implementar medidas de segurança adequadas para proteger os dados confidenciais contra acesso não autorizado, incluindo criptografia, firewalls e controle de acesso.
- 37.6. É vedado o uso dos recursos de TI fornecidos pela SEDES para fins alheios ao escopo dos serviços contratados, salvo mediante autorização expressa.
- 37.7. Para formalizar o compromisso com a segurança da informação, a CONTRATADA assinará um Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a proteger as informações da SEDES contra qualquer divulgação, perda, destruição ou alteração indevida.
- 37.8. Este termo será assinado pelo representante da CONTRATADA e entregue no ato da assinatura do contrato, garantindo que todos os profissionais envolvidos estejam cientes e comprometidos com as obrigações de sigilo e segurança.
- 37.9. Em caso de descumprimento das cláusulas de sigilo e segurança, a CONTRATADA estará sujeita a penalidades legais, incluindo responsabilidades civis, penais e administrativas, e demais legislações pertinentes, reforçando a seriedade e a importância da proteção de dados e da segurança da informação na prestação dos serviços de TIC.

38. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 38.1. A nova Lei de Licitações nº 14.133/2021 estabelece claramente que a supervisão detalhada por parte da Contratante (SEDES) não reduz ou isenta a responsabilidade da empresa contratada perante terceiros. Isso significa que a empresa contratada é totalmente responsável por todas as falhas, irregularidades e problemas decorrentes da execução do contrato, incluindo defeitos técnicos, vícios ocultos ou a escolha de materiais inadequados ou de baixa qualidade.

38.2. É importante ressaltar que a ocorrência dessas não conformidades não resulta em uma responsabilidade compartilhada do contratante, seus agentes, gestores ou supervisores. Portanto, a empresa contratada é a única responsável por resolver essas questões, garantindo a integridade e a qualidade dos serviços prestados, independentemente do nível de supervisão exercido pela Contratante.

38.2.1. Todas as comunicações oficiais devem ser realizadas por escrito, admitindo-se o uso de mensagens eletrônicas quando a formalidade for necessária.

38.2.2. Antes do início da prestação dos serviços, a Contratada nomeará formalmente um preposto, definindo seus poderes e responsabilidades relativas à execução do contrato. A SEDES reserva-se o direito de recusar a indicação do preposto, caso julgue necessário.

38.3. O Gestor do Contrato será o principal ponto de contato entre a SEDES e a Contratada, coordenando a fiscalização e o acompanhamento do contrato.

38.3.1. Incluem a atualização do processo de acompanhamento, o registro de ocorrências, a coordenação de alterações contratuais e a elaboração de relatórios de gestão.

38.3.2. Baseada nos indicadores de performance definidos, o gestor avaliará o cumprimento das obrigações pela Contratada, aplicando sanções quando necessário.

38.3.3. Ao término do contrato, o gestor elaborará um relatório final, destacando os resultados alcançados e recomendações para futuras contratações.

38.4. A execução do contrato será monitorada por fiscais designados pela SEDES, conforme estabelecido pela Lei nº 14.133, de 2021, e detalhado na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

38.4.1. O fiscal técnico será responsável por acompanhar a execução do contrato, assegurando o cumprimento de todas as condições estabelecidas. Qualquer irregularidade identificada será notificada para correção no prazo determinado.

38.4.2. O fiscal administrativo verificará a manutenção das condições de habilitação e acompanhará aspectos financeiros, como empenho, pagamento e glosas.

39. DA UTILIZAÇÃO DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

39.1. Caberá à Contratada a utilização da Unidade de Resposta Audível (URA), oferecendo uma interface automatizada para direcionar chamadas e fornecer informações básicas.

39.2. Funcionalidades da URA:

39.2.1. Direcionamento de Chamadas Inteligente: A URA deve ser capaz de direcionar chamadas de forma eficiente com base em opções de menu pré-definidas, reconhecimento de voz ou outros métodos de entrada de dados, garantindo um roteamento adequado para o departamento ou agente apropriado. Fornecimento de Informações Relevantes: Além de saudações de boas-vindas, a URA deve fornecer informações úteis, como horário de funcionamento, status de incidentes conhecidos, atualizações de serviços, e quaisquer opções de autoatendimento disponíveis, como redefinição de senha, status de tickets, entre outros. Encaminhamento Priorizado: Capacidade de priorizar e encaminhar chamadas urgentes ou críticas para os agentes apropriados de forma rápida e eficiente, evitando longos tempos de espera para questões importantes.

39.3. Regras de Telefonia:

39.3.1. Saudação Personalizada e Identificação da Organização: A URA deve iniciar cada interação com uma saudação personalizada que identifique claramente a organização, seguida de opções de menu claras e concisas para orientar os usuários.

39.3.2. Opções de Redirecionamento e Autoatendimento: As opções de menu devem ser organizadas de forma lógica e intuitiva, permitindo que os usuários escolham rapidamente o serviço desejado ou se envolvam em autoatendimento eficaz antes de serem encaminhados para um agente, reduzindo assim o volume de chamadas.

39.3.3. Personalização Avançada: a URA deve oferecer opções de personalização mais avançadas, como reconhecimento de número de telefone para identificação do cliente e oferecimento de opções de menu personalizadas com base no histórico de interações anteriores.

39.4. Tempos de Espera e Eficiência:

39.4.1. Monitoramento e Otimização dos Tempos de Espera: Os tempos de espera na URA devem ser monitorados regularmente, e estratégias devem ser implementadas para otimizá-los, garantindo uma experiência do cliente eficiente. Métricas como tempo médio de espera, tempo máximo de espera e taxa de abandono de chamadas devem ser acompanhadas e analisadas.

39.4.2. Redução Ativa de Tempos de Espera: Deve-se implementar estratégias proativas para reduzir os tempos de espera na URA, como o uso de mensagens informativas durante os períodos de pico, sugestão de opções de autoatendimento e otimização do roteamento de chamadas.

40. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE CONTACT CENTER

40.1. Infraestrutura de Estação de Trabalho A CONTRATADA se responsabilizará pela implementação de estações de trabalho completas, dotadas de infraestrutura integral para atendimento. Estas estações serão utilizadas pela CONTRATANTE para supervisão e auditoria dos serviços de suporte remoto, conforme demanda.

40.2. Requisitos de Conectividade

40.3. A CONTRATADA assegurará a disponibilidade de uma conexão de comunicação tipo VPN site-to-site, apresentando banda larga adequada para a realização eficaz das operações requeridas. Conexões via internet com VPN cliente to site não serão consideradas adequadas para os fins desejados.

40.4. Sistema de Contact Center

40.5. A CONTRATADA providenciará um sistema de contact center para o gerenciamento do fluxo de atendimento telefônico.

40.6. O sistema de ITSM será disponibilizado pela CONTRATADA para o registro e acompanhamento das solicitações de atendimento.

40.7. Características Necessárias da Ferramenta de Contact Center

40.8. Gravação e Gerenciamento de Diálogos: A ferramenta deve possibilitar a gravação, armazenamento, recuperação e transmissão de diálogos entre atendentes e usuários, disponibilizando-os para a CONTRATANTE.

40.9. Recursos de Atendimento:

- Especificações técnicas para sistemas de telefonia, como PBX (Private Branch Exchange), IVR (Interactive Voice Response) e ACD (Automatic Call Distribution).
- Requisitos de conectividade de rede, incluindo largura de banda, segurança e redundância para garantir a disponibilidade e confiabilidade das comunicações.
- Suporte para diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, chat ao vivo, SMS e mídias sociais.
- Requisitos de segurança de dados para proteger informações confidenciais dos clientes e garantir conformidade com regulamentações de privacidade, como GDPR e LGPD.
- Capacidade de dimensionamento vertical e horizontal para lidar com picos de demanda sazonais e o crescimento futuro do contact center.
- Implementação do recurso para interromper respostas automáticas audíveis baseadas na ação do usuário no menu de voz.
- Capacidade de permitir a intervenção supervisora em tempo real, tanto em chamadas ativas quanto em espera.
- Facilidade para a supervisão do atendimento à distância, permitindo intervenções em tempo real.
- Flexibilidade para escolha e monitoramento de ramais específicos por supervisores.
- O sistema deve possuir um painel para que supervisores e coordenadores comuniquem-se com a equipe ou operadores designados, distribuindo informações pertinentes.

40.10. Transferência de Chamadas:

40.10.1. Facilitação de transferência da fila de atendimento da URA para dispositivos eletrônicos controlados pelos supervisores.

40.10.2. Transferência imediata para atendimento humano, sob condições específicas de uso da URA ou erros de navegação do menu eletrônico.

40.10.3. Gestão de Prioridades e Roteamento: Programação de prioridades, ou 'skills', deve estar disponível para influenciar o roteamento das chamadas.

40.10.4. Controle e Análise de Chamadas: A ferramenta deve fornecer um sistema de registro em log, possibilitando a coleta de dados estatísticos detalhados sobre o desempenho operacional.

40.10.5. Transferência e Tratamento de Ligações: Capacidade de gerenciar transferências internas e externas, bem como transição de atendimento humano para URA para execução de pesquisas automatizadas, liberando o atendente.

40.10.6. Caberá a Contratada configurar a URA de forma eficiente, proporcionando uma experiência de usuário positiva desde o início da interação telefônica. A implementação de funcionalidades avançadas, regras de telefonia bem definidas e o monitoramento ativo dos tempos de espera são essenciais para garantir o sucesso da URA e a satisfação do cliente.

41. VIGÊNCIA DO CONTRATO

41.1. O contrato administrativo a ser formalizado entre as partes será regido pelas cláusulas que estabelecerão todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades.

41.2. A vigência inicial do contrato será de 1 (um) ano, conforme estipulado no Termo de Referência e na proposta de preços da licitante vencedora. Além disso, conforme previsto nos Arts. 107 e 114 da Lei nº 14.133/2021, o contrato **poderá ser prorrogado**, mediante avaliação da qualidade dos serviços prestados e dos preços praticados no mercado, desde que preservada a vantajosidade para a administração pública.

41.3. No momento da assinatura do contrato, a licitante selecionada deverá apresentar comprovação ou compromisso de adoção de mecanismos para garantir a equidade salarial entre homens e mulheres com o mesmo cargo, atribuições e tempo de serviço, e com grau de instrução iguais ou equivalentes, em conformidade com as exigências estabelecidas pela Lei Distrital nº 6.679/2020.

42. DO REGIME DE EXECUÇÃO

42.1. A contratação será realizada sob o regime de empreitada por preço unitário.

43. DA COTA RESERVADA

43.1. De acordo com a Lei Distrital nº 4.611/2011, que regulamenta no Distrito Federal o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, a previsão do benefício da cota reservada não se aplica à contratação almejada. Isso se deve ao fato de que a logística necessária para a execução do contrato requer uma empresa com capacidade robusta, excluindo assim a participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais.

43.2. Além disso, o objeto do contrato é considerado uma solução de natureza indivisível, o que também inviabiliza a aplicação da cota reservada, uma vez que a execução requer uma abordagem holística e integrada, dificultando a subdivisão entre diferentes fornecedores.

44. DAS PRERROGATIVAS DA ADMINISTRAÇÃO

44.1. A oportunidade de ampliar o prazo de um acordo não é um direito inerente da PARCEIRA CONTRATUAL, visto que qualquer prolongamento do acordo requer o acordo mútuo das partes, formalizado por intermédio de um Acréscimo Contratual, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021, Artigo 132, e pela Norma Regulamentadora nº 94/2022. Mudanças nos cronogramas de realização, término e entrega dos serviços não acarretam automaticamente alterações no prazo de validade do acordo.

44.2. O Decreto nº 44.330, de 16 de março de 2023, regulamentou a Lei nº 14.133/2021 e em seu Artigo 269-A, estabeleceu seguir a diretriz estabelecida pela União sobre as contratações de produtos e serviços de tecnologia da informação (Norma Regulamentadora SGD/ME nº 94, de 2022), adicionada pelo Decreto nº 45.011 de 27 de setembro de 2023.

44.3. A qualidade dos serviços prestados será rotineiramente avaliada pela PARTE CONTRATANTE, que deve produzir relatórios mensais atestando a conformidade dos serviços com os termos contratuais. Em casos de renegociação, especialmente quando variações de custo são influenciadas por ajustes na mão de obra relacionados a Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho, as partes devem reavaliar os elementos do contrato que não estão sujeitos a renovação, como equipamentos e instalações, após um período mínimo de 1 (um) ano desde a data do último acordo relevante.

44.4. Uma vez que a CONTRATADA concorde com os termos de prorrogação, incluindo o preço e outras condições, essa concordância é definitiva e irrevogável. Se a CONTRATADA inicialmente declinar a prorrogação, mas desejar reconsiderar sua decisão antes do término do contrato, a decisão final sobre a prorrogação caberá exclusivamente à CONTRATANTE, levando em conta a conveniência e a oportunidade de tal extensão.

44.5. Após o acordo sobre os termos de prorrogação, a CONTRATADA é obrigada a assinar o Termo Aditivo correspondente e a continuar a prestação dos serviços, a menos que seja impedida por força maior. O descumprimento desses termos sujeita a CONTRATADA a penalidades administrativas previstas no contrato e na legislação aplicável, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

44.6. Em observância ao artigo Art. 124 os contratos regidos por esta Lei poderão ser alterados, com as devidas justificativas, nos casos: unilateralmente pela Administração (quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica a seus objetivos; quando for necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por esta Lei; por acordo entre as partes (quando conveniente a substituição da garantia de execução), (quando necessária a modificação do regime de execução do serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários), (quando necessária a modificação da forma de pagamento por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado e vedada a antecipação do pagamento em relação ao cronograma financeiro fixado sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço), (para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato), .

44.7. Havendo a necessidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato, conforme os artigos nº 124 e 125 da Lei nº 14.133/2021.

44.8. Em observância ao artigo Art. 104, o Contrato poderá ser modificado unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos do contratado, poderá ser extinto unilateralmente, nos casos específicos nesta Lei. Cabe a administração fiscalizar sua execução e quando for o caso aplicar sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do ajuste.

45. VOLUME DE SERVIÇOS (ESTIMATIVA)

45.1. Abaixo, informamos o total mensal estimado de UST a ser contratado.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	1	Serviços de Service Desk Nível 1 e 2	26980	UST	1.828,70	21.944,4
	2	Serviços de Service Desk Nível 3	26980	UST	1.637,25	19.647
	3	Gestão de Equipe/Coordenação	26980	UST	397,50	4.770
TOTAL					3.863,45	46.361,40

45.2. O total mensal de USTs estimado reflete o esforço necessário para realizar as atividades exigidas com a qualidade e os Níveis de Serviço desejados.

45.3. O montante de USTs determinado servirá como base para o pagamento à CONTRATADA, sujeito a avaliações da execução dos serviços de acordo com os Níveis de Serviço estabelecidos.

45.4. A formação da equipe da empresa contratada deve ser baseada nas atividades descritas e na quantidade de USTs estimadas, conforme apresentado na tabela de volume. A alocação de recursos deve garantir os padrões mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência.

45.5. A contratada pode fazer ajustes na alocação de recursos para atender aos requisitos de níveis de serviço, mas não pode aumentar o valor da UST ou o total de USTs contratadas.

45.6. Não há compromisso da SEDES em garantir um volume mínimo mensal de USTs, e não há obrigação de uma quantidade mínima garantida de execução dos serviços.

46. TABELA DE PROFISSIONAIS PREVISTOS

46.1. Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da SEDES, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas, entre elas a de não permitir a alta rotatividade de pessoal na execução destas atividades.

46.2. Portanto, a utilização de um quadro estável e presencial de recursos profissionais qualificados e certificados para execução das demandas e tarefas de suporte à infraestrutura será necessário e exigido, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

46.3. Para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair desse processo o menor valor possível da UST e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos os licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal, razão pela qual, para fins de equalização das propostas, é apresentado o quantitativo de profissionais estimados para a execução dos serviços, conforme indicado na relação abaixo.

46.4. Entretanto, fica sob responsabilidade da empresa interessada/vencedora do LOTE ÚNICO, dimensionar o número de profissionais, de modo que as atividades sejam executadas de forma planejada, sistemática, controlada e com processos padronizados, permitindo zelar pelo perfeito funcionamento do seu ambiente, bem como, proporcionar a excelência nos serviços prestados.

SERVIÇO	ESCOPO RESUMIDO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE ESTIMADA
Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede, Segurança da Informação, Sustentação de Servidores	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	2
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	5
	Gerencia de Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1
	Suporte a banco de dados	Analista de Dados	1
	Suporte às Aplicações de Negócios; Suporte a Sistemas Operacionais; Suporte a Ambiente de Redes; Suporte a Datar Center Físico e na Nuvem	Administrador de Rede e Data Center	2

46.5. Em nenhuma hipótese a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo definido pelo órgão para a execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão-de-obra. Essas quantidades não representam obrigação de contratação, mas sim subsídios para elaboração de proposta, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços.

46.6. O tamanho atual da equipe de profissionais não pode ser considerado como quantitativo necessário para a execução dos serviços.

46.7. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço e/ou dos Chamados, de acordo com o detalhamento constante neste documento.

46.8. O dimensionamento de uma quantidade mínima de profissionais será feito de forma que seja garantido o adequado funcionamento da TIC, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

46.9. Também será considerado, para o dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais, que a disponibilidade destes deve assistir às demandas encaminhadas pelos usuários finais à área de TIC que ocorrerem em período e frequência incertos e não planejados.

46.10. A exigência de que todos os licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal e equipamentos, tem por objetivo extrair desse processo o menor valor possível da UST e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais.

47. TABELA SALÁRIO GOVERNO FEDERAL (137815004):

Perfil	Experiência	Salário
Suporte Técnico Remoto - N1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.022,12
Suporte Técnico Presencial - N2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14
Suporte Técnico Especializado - N3	Administração de Data Center, redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 8.706,81
Analista de Redes	Administrador de Data Center, redes comunicação de dados Pleno	R\$ 5.683,15
Analista de Dados	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.726,46
Gerente	Gerente de suporte técnico	R\$ 8.327,89

47.1. A tabela acima refere-se à tabela de salários do governo federal, ela é estabelecida com base em diversos critérios, incluindo análises de mercado e políticas de remuneração.

47.2. Essa tabela favorece a equidade na remuneração dos colaboradores, o que contribui para a satisfação dos colaboradores.

47.3. Dentro desse contexto, a remuneração dos colaboradores desempenha um papel central, não apenas como um incentivo para o desempenho, mas também como um reflexo dos valores e princípios que orientam a Administração Pública. Diante disso, a utilização da tabela de salários do governo federal em contratos de service desk para a SEDES se apresenta como uma escolha ponderada e estratégica.

47.4. A tabela de salários do governo federal é uma referência amplamente reconhecida e legitimada pela sua abrangência e pelo rigor técnico empregado em sua elaboração, elas são frequentemente utilizadas como padrões para determinar os salários de diversos cargos e setores, não apenas no governo, mas também em empresas privadas e organizações não governamentais.

47.5. Além disso, salários baseados na tabela do governo federal pode tornar a posição mais atrativa para profissionais qualificados, aumentando a capacidade da SEDES de atrair e reter talentos no serviço de atendimento.

47.6. Portanto, a escolha de utilizar a tabela de salários do governo federal em contratos de service desk para a SEDES pode ser vista como uma decisão estratégica que promove uma cultura organizacional de equidade, transparência e atratividade para talentos qualificados.

48. LOCAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

48.1. A CONTRATADA deverá atender presencialmente todas as localidades da SEDES no DF, constantes abaixo.

48.2. Todas as despesas relativas aos deslocamentos dos técnicos serão por conta da CONTRATADA :

ITEM	LOCALIZAÇÃO	UNIDADE
1	St. M QNM 15	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CEILÂNDIA SUL
2	QNN 15 Módulo A, 0 - Área Especial Cras Ceilândia Norte Ceilândia - DF 72225-151	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CEILANDIA NORTE
3	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Assessoria Jurídico Legislativa	ASSESSORIA JURÍDICO-LEGISLATIVA
4	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Assessoria Especial Executiva	ASSESSORIA ESPECIAL EXECUTIVA SALA AO LADO DA AJL
5	SIA Trecho 6, 0 - Lotes 240-270 - Almoarifado - Zona Industrial Guará - DF 71205-060	GERÊNCIA DE MATERIAL - ALMOXARIFADO
6	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Assessoria Especial	ASSESSORIA ESPECIAL
7	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Caisa	CÂMARA INTERSETORIAL DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL
8	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Capacitação	COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE (CAPACITAÇÃO)
9	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Conselho de Assistência Social	CONSELHO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
10	Bairro Residencial Oeste, Quadra 102 - Praça Linear 3, Setor B - São Sebastião	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA PESSOAS IDOSAS - SÃO SEBASTIÃO
11	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 - Asa Sul	CREAS DIVERSIDADE
12	Quadra 113 área especial 01 , CEP - , 72603-123 - Recanto das Emas	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - Recanto das Emas II
13	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Coordenação de Obras e Manutenção	UNIDADE DE LOGÍSTICA, OBRAS E MANUTENÇÃO
14	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Coordenação de Formação, Parcerias e Redes	COORDENAÇÃO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE
15	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Consea	CONSELHO DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL
16	ÁREA ESPECIAL 11/13, Setor Central	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - GAMA
17	QUADRA 602 ÁREA ESPECIAL S/N LOTE 01	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - RECANTO EMAS
18	QNM 36/38 Área Especial - COSE Bernardo Saião - Taguatinga - DF - 72145-510 - 3491-2454	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - BERNARDO SAIÃO
19	Área Especial 01 Lotes K/L - Setor Norte - COSE Brazlândia - DF - 72710-610 - 3479-6176	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - BRAZLÂNDIA
20	QNN 15 Módulo A, 0 - Área Especial - COSE CEI- Ceilândia Norte	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - CEILÂNDIA NORTE
21	QNM 15, 0 - Módulo A Cose Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72215-150	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - CEILÂNDIA SUL
22	Terceira Avenida Bloco 1915, 0 - COSE Divinéia Núcleo Bandeirante Núcleo Bandeirante - DF 7120-580	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS DIVINEIA
23	Quadra 3 Área Especial 4, 0 - COSE Estrutural St Leste (VI Estrutural) Guará - DF	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - ESTRUTURAL
24	Setor Leste Quadra 50 - S. Leste - COSE GAMA LESTE	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - GAMA LESTE
25	A/E Entre Quadra 13/17- Setor Oeste - COSE GAMA OESTE	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - GAMA OESTE
26	Quadra 102, 0 - EPTG KM 3 COSE Granja das Oliveiras Recanto das Emas Recanto das Emas - DF 72600-200	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - GRANJA OLIVEIRAS
27	Qnr 02 Lote 02 - Espaço Céu das Artes	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SOL NASCENTE
28	Quadra CNL 1, 0 - A-E Projeção COSE Parada Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72150-770	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - TAG. MOZART PARADA
29	Quadra 02 Area Especial - COSE Paranoá - 71590-970 - Fone: 3369-6350	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - PARANOÁ
30	Area Esp H Lote 06 Sede COSE Setor Administrativo Planaltina - DF	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - PLANALTINA
31	QS 12 Área Especial F, 0 - COSE Riacho Fundo I	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - RIACHO FUNDO I
32	EQ 209/309, 0 - Área Esp. B - COSE Santa Maria Santa Maria - DF 72509-300	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SANTA MARIA
33	Quadra 6, 0 - A-E 03 Lote 06-07 COSE Sobradinho Sobradinho - DF 73025-060	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - SOBRADINHO
34	Quadra 05, Conjunto F, Lote 05 a 09 - Arapoanga - DF - 73.370-100 - 061-3488-7141 / 061-3388-7295	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - ARAPOANGA
35	QS 9, 0 - Cras Areal - Areal Águas Claras Taguatinga	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - AREAL
36	Av. Central Área de Serviço Público, 0 - Area Esp Lote E CRAS Núcleo Bandeirante DF	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - NÚCLEO BANDEIRANTE
37	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 CRAS BRASÍLIA	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - BRASÍLIA
38	QR 2, 0 - Área Especial SN Cras Candangolândia Candangolândia - DF 71725-200	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CANDANGOLANDIA
39	QNN 15 Módulo A, 0 - Área Especial Cras Ceilândia Norte Ceilândia - DF 72225-151	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CEILANDIA NORTE
40	QNM 15, 0 - Módulo A Cras Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72215-150	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CEILANDIA SUL
41	QD 05 Área Especial 02 Setor Oeste - Cidade Estrutural CEP: 71256-260	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - ESTRUTURAL
42	QR 419 Área Especial 1 (unidade do CREAS Samambaia) Provisório	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SAMAMBAIA EXPANSÃO
43	Rodovia DF-150, 0 - KM 12 Qd 3 A-E Eng Velho Cras Fercal Candida Ferreira Sobradinho - DF 73150-100	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - FERCAL
44	Área Especial 1, 0 - 1113 Creas Gama Setor Central Gama - DF 72405-610	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - GAMA
45	QE 15, 0 - Area Comunal 01 Cras Guará I Guará II Guará - DF 71050-150	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - GUÁRA
46	QE 15, 0 - Area Comunal 01 Cras Guará I Guará II Guará - DF 71050-150	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - ITAPOA
47	Quadra 3 Área Especial s/n, 0 - Cras Paranoá Paranoá Paranoá - DF 71570-301	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PARANOÁ
48	Setor Administrativo, 0 - Area Esp H Lote 06 Sede CRAS Setor Administrativo Planaltina - DF 73310-100	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PLANALTINA
49	EQNP 12/16 Módulo A, 0 - AE Lote A/B - Cras P Sul Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72231-531	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PSUL
50	Quadra 602, 0 - AE Lote 01 Av Buritit Cras Recanto das Emas Recanto das Emas - DF 72640-200	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - RECANTO EMAS
51	QS 12 Área Especial F, 0 - CTAS Riacho Fundo I	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - RIACHO FUNDO I
52	Quadra QC 4 Conjunto 15, 0 - CASA 6 Riacho Fundo II Riacho Fundo - DF 71882-165 - CRAS	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - RIACHO FUNDO II
53	Quadra QN 317 Área Especial 2, 0 - Cras Samambaia Samambaia Sul Samambaia - DF 72307-717	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SAMAMBAIA
54	EQ 209/309, 0 - Área Esp. B - Cras Santa Maria Santa Maria - DF 72509-300	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SANTA MARIA
55	Quadra CMA 02, 0 - Centro Múltiplas Ativ It 02 Centro São Sebastião - DF 71691-073 - CRAS	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SÃO SEBASTIÃO
56	Quadra 6, 0 - A-E 03 Lote 06-07 - CRAS Sobradinho Sobradinho - DF 73025-060	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SOBRADINHO
57	AR 13,0 - AE 5 - Sobradinho II Cras Sobradinho II Sobradinho - DF 73062-300	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SOBRADINHO II
58	QNG 27, 0 - Area Es. 04 Sala 10 Cras Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72130-270	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - TAGUATINGA NORTE
59	Vila Varjão do Torto, 0 - Qd 7 Conj D Lt 1 A - Cras Varjão	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - VARJÃO
60	Área Especial 2, 0 - Qd 36 CRAS Vila São José em frente ao Rest Com Brazlândia - DF 72736-016	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - VILA SÃO JOSÉ
61	QR 419 Área Especial 1	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SAMAMBAIA
62	Avenida Central Área de Serviço Público, 0 - Area Esp Lote E CRAS Núcleo Bandeirante DF 71710-570	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - N BANDEIRANTE
63	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 CREAS BRASÍLIA	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - BRASÍLIA
64	Área Especial 1, 0 - Lotes K-L Creas Brazlândia Setor Norte Brazlândia - DF 72710-610	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - BRAZLÂNDIA
65	QNM 16, 0 - Area Esp Módulo A Creas Ceilândia Norte Ceilândia - DF 72210-160	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CEILANDIA NORTE
66	Área Especial Área Especial 9, 0 - Creas Estrutural St Central (VI Estrutural) Guará	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - ESTRUTURAL

67	Área Especial 1, 0 - 1113 Cras Gama Setor Central Gama - DF 72405-610	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - GAMA
68	Setor Administrativo, 0 - Area Esp H Lote 06 Sede CREAS Setor Administrativo Planaltina - DF 73310-100	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PLANALTINA
69	Quadra 6, 0 - A-E 03 Lote 06-07 - Creas Sobradinho Sobradinho - DF 73025-060	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - SOBRADINHO
70	Área Especial Área Especial 9, 0 - Setor D Sul - Creas Taguatinga Sul Taguatinga - DF 72015-603	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - TAGUATINGA
71	SGAS QUADRA 903 SUL CONJUNTO C LOTE 78	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - ASA SUL BRASÍLIA
72	QNF AE, 0 - 24 CREPOP Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO PARA PESSOAS EM SITUAÇÃO DE RUA - TAGUATINGA
73	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Diretoria de Apoio Operacional	DIRETORIA DE LOGÍSTICA
74	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Diretoria de Finanças	DIRETORIA DE FINANÇAS
75	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Diretoria de Suprimentos e Compras	DIRETORIA DE SUPRIMENTOS E COMPRAS
76	Quadra 101 Área Especial S/N Residencial Oeste - Administração Regional de São Sebastião. CEP 71692-090	CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - São Sebastião
77	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Diretoria de Licitações	DIRETORIA DE LICITAÇÕES
78	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Ger. Acompanhamento e Desenv. de Pessoas	GERÊNCIA DE ACOMPANHAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
79	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Gerencia de Correição	GERÊNCIA DE CORREIÇÃO DISCIPLINAR
80	QE 17 Conjunto B, 0 - BL B Núcleo de Arquivo Guará II Guará - DF 71050-022	GERÊNCIA DE ARQUIVO
81	SGON QD 04 Lote 03 - Gerência de Transporte	GERÊNCIA DE TRANSPORTE
82	QI 15, 0 - Lt 21-23 Fr dos Goianos Ger Manu Setor Industrial Taguatinga - DF 72135-150	DIRETORIA DE MANUTENÇÃO
83	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Gerência de Registros Funcionais	GERÊNCIA DE REGISTROS FUNCIONAIS
84	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Assessoria Sec. Executiva	SECRETARIA EXECUTIVA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
85	Área Especial 1, 0 - Qd 36 Vila São José Rest Com Brazlândia - DF 72736-016	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - BRAZLÂNDIA
86	QNM 1, 0 - Bl 01 Lt 01 Cei Sul Rest Comunt Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72215-010	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - CEILÂNDIA SUL
87	Área Especial 14, 0 - Qd. 14 Estrutural Rest. Comunt. St Central (VI Estrutural) Brasília - DF 71255-140	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - ESTRUTURAL
88	Área Especial 1, 0 - Gama Est Bezerrão Rest Comunt Gama Setor Central Gama - DF 72405-610	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - GAMA
89	QD 61 Área Especial, Conjunto D/E 161 - Restaurante Itapoá - DF - 72320-015	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - ITAPOÁ
90	Setor Recreativo e Cultural - Módulo Esportivo - Via WL 1-a/NS	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - PLANALTA
91	Quadra 101 Conjunto 1, 0 - Rest Comunitário Rec Das Emas Recanto das Emas - DF 72600-101	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - RECANTO DAS EMAS
92	QN 10 Conjunto 1, 0 - Riacho Fundo II Riacho Fundo - DF 71881-601 - RESTAURANTE	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - RIACHO II
93	Av. Alagados - Área Central - Junto ao prédio da Administração Regional - RC Santa Maria	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - SANTA MARIA
94	AR 13, 0 - AE 8 Qd 3 Sobradinho II Rest Comunt Sobradinho II Sobradinho - DF	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - SOBRADINHO
95	QNR 01 Área Especial 2 - RESTAURANTE COMUNITÁRIO	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - SOL NASCENTE
96	Quadra 02 Área Especial - RC Paranoá	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - PARANOÁ
97	ADE Sul Conjunto 15, 0 - Lts 1-2 Margem BR 060	RESTAURANTE COMUNITÁRIO - SAMAMBAIA
98	SEPN 515 Bloco B, 0 - Asa Norte Brasília - DF 70770-501	UNIDADE DE CORREIÇÃO E TOMADA DE CONTAS ESPECIAIS
99	SEPN 515 Bloco B, 0 - Asa Norte Brasília - DF 70770-501	GERÊNCIA DE REGISTROS FINANCEIROS
100	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Assessoria Sec. Executiva	SECRETARIA EXECUTIVA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
101	SIA Trecho 8, 0 - Lote 275285 Serviço - Funerário- Zona Industrial Guará - DF 71205-080	NÚCLEO DE SERVIÇOS FUNERÁRIOS
102	Quadra CMA 02, 0 - Centro São Sebastião - DF - RESTAURANTE	RC SÃO SEBASTIÃO
103	SIA Trecho 8, 0 - Lote 275285 SUBSAN Zona Industrial Guará - DF 71205-080	SUBSECRETARIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - SEDE
104	SIA TRECHO 8 LOTE 250 , ao lado da NUSEF (Núcleo de Serviços Funerários)	SUBSECRETARIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL - SIA
105	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Coordenação de Proteção Social Básica	COORDENAÇÃO DE PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA
106	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Coordenação de Proteção Social Especial	COORDENAÇÃO DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL
107	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Unidade de Controle Interno	UNIDADE DE CONTROLE INTERNO
108	QNF AE, 0 - 24 Abrire - UNAC Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES
109	EQNM 36/38 ÁREA ESPECIAL 09 - Taguatinga Norte	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO EM REPÚBLICA PARA JOVEM - M NORTE - TAGUATINGA
110	QUADRA 108 AREA ESPECIAL 14 Avenida Central	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL P/ CRIANÇAS E ADOLESCENTES - R. EMAS
111	Qe 17 Conj k casa 47 - UNAC GUARÁ - DF - FONE 33811813 - 71050-112 -	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO EM REPÚBLICA PARA JOVEM - GUARÁ
112	QS 9, 0 - Albercon UNAF Areal Águas Claras Taguatinga - DF 71976-300	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA FAMILIAS E INDIVIDUOS
113	QNF AE, 0 - 24 - UNAI, Entre o SESI e SENAI Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA PESSOAS IDOSAS - TAGUATINGA
114	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Ouvidoria	OUVIDORIA
115	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 Creas Brasília Asa Sul Brasília - DF 70200-740 - UNISUAS 24H -	UNIDADE DE PROTEÇÃO SOCIAL 24HS
116	ENTREQUADRA 5/11 A/E SETOR SUL - GAMA (Frente a FORÇA NACIONAL) COSE GAMA SUL	CENTRO DE CONVIVÊNCIA E FORTALECIMENTO DE VÍNCULOS - GAMA SUL
117	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Assessoria de Comunicação	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
118	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - Coordenação de Avaliação, Sistemas e Gestão da Informação	COORDENAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL
119	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Coordenação de Licitações, Contratos e Convênios	COORDENAÇÃO DE LICITAÇÃO, CONTRATOS E CONVÊNIOS
120	QE 01 ÁREA ESPECIAL J	CENTRO DE TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO - GUARÁ
121	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Coordenação de Gestã de Transf. de Renda e CAD Único	COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA E CADASTRO ÚNICO
122	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Chefe de Gabinete	GABINETE
123	SEPN 515 Bloco B, 5º Andar - Assessoria SEADS	SECRETARIA ADJUNTA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
124	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Coordenação de Segurança Alimentar e Nutricional	SUBSECRETARIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E NUTRICIONAL
125	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Assessoria Subsas	SUBSECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
126	SEPN, QUADRA 515, BLOCO B ASA NORTE	ASSESSORIA ESPECIAL
127	SEPN, QUADRA 515, BLOCO B ASA NORTE -COGEP	Coordenação de Gestão de Pessoas, 3º Andar
128	Área Especial 2, 0 - Qd 36 CRAS Vila São José em frente ao Rest Com Brazlândia - DF 72736-016	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - VILA SÃO JOSÉ
129	SEPN, QUADRA 515, BLOCO B ASA NORTE	CRIANÇA FELIZ
130	Área Especial 9, 0 - Setor D Sul Capas Fem UNAM Taguatinga Sul Taguatinga - DF 72015-603	SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL PARA MULHERES - TAGUATINGA
131	SEPN 515 Bloco B, 3º Andar - Assessoria SUAG	SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL
132	SEPN 515 Bloco B, 4º Andar - INOVAÇÃO SUGIP	SUBSECRETARIA DE GOVERNANÇA, INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO PERMANENTE
133	SEPN 515 Bloco B, 2º Andar - Protocolo	GERÊNCIA DE ARQUIVO E PROTOCOLO
134	Condomínio Porto Rico FA 1A Conjunto F lote 9	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PORTO RICO
135	Quadra 25 Conjunto A Edifício Paranoá	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - PARANOÁ PARQUE
136	Itapoá Parque - Itapoá, Brasília - DF, 70297-400	CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - ITAPOÁ PARQUE

48.3. A SEDES/DF, de acordo com suas necessidades, terá total liberdade para alterar a topologia apresentada, seja em virtude de abertura, fechamento ou alteração de endereço de unidades, ou outras ações que exijam tal flexibilidade, sem custos para a CONTRATANTE.

49. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

49.1. Padrões de Desempenho e Métricas

49.1.1. O propósito é avaliar e mensurar a qualidade e eficácia dos serviços oferecidos, com atenção especial para aspectos como desempenho, disponibilidade, custo e segurança. Isso é feito através da utilização de métricas que estão em sintonia com as características específicas dos serviços, estabelecendo objetivos numéricos para os provedores de serviço. Os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) detalham critérios como prazos, baseados no Catálogo de Serviços, e qualidade, determinada pela aceitação ou recusa dos serviços ou produtos entregues. Se ocorrerem atrasos devido a questões do contratante, serão definidos novos prazos em resposta a esses desafios.

49.1.2. **Tabela de Métricas e Glosa**

N.	INDICADOR	DESCRIÇÃO	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	FORMULA DE CÁLCULO / AFERIÇÃO	META	GLOSA
INDICADORES GLOBAIS						
1	Prazo para início do atendimento	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de 10 minutos de no mínimo 90% dos chamados abertos.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados OU Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	90%	*1% (um por cento) do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 75% e 90%; *2% (dois por cento) do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 60% e 75%; *4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar abaixo de 60%;
2	Índice de chamados resolvidos ou escalados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	A CONTRATADA deverá resolver ou escalar 90% dos chamados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados resolvidos ou escalados dentro do prazo/Total de chamados abertos) x100	90%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 75% e 90%; *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 60% e 75%; *4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar abaixo de 60%.
3	Qualificação Profissional	A CONTRATADA deverá permitir apenas a presença de empregado com a qualificação adequada para a prestação dos serviços contratados. Será caracterizado como sem qualificação aquele que não atender aos requisitos mínimos estabelecidos em edital.	Quantidade de funcionários sem qualificação ou certificados adequados.		100%	*10%(dez por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços, para cada funcionário sem a qualificação adequada.
4	Índice de Chamados Reabertos	Caso os Chamados já encerrados pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o(s) problema(s) tenha(m) sido de fato resolvido(s), será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original do Chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados aprovados no mês – Total de chamados reabertos no mês)/Total de chamados aprovados no mês	90%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicadorficarentre80%e90%; *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 60%e80%; *4% (quatro por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar abaixo de 60%;
SERVIÇOS: Suporte Técnico Remoto (Nível 1) e Suporte Técnico Presencial (Nível 2)						
5	Índice de Satisfação dos Usuários	A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de satisfação 'bom' ou 'ótimo' no percentual de70% após o Período de Adaptação. Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de70%. Além disso, a CONTRATADA não poderá obter um índice de satisfação 'péssimo' em mais de 40%doscasos. A pesquisa de Satisfação é realizada pela Central de Serviços Técnicos ao fechar o chamado. Os índices de satisfação definidos são: Péssimo, Regular, Bom e Ótimo.	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados com satisfação 'bom' ou 'ótimo'/Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x100; E (Total de chamados com satisfação 'péssimo'/Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x100	70%(bom ou ótimo) E 40% (péssimo)	*2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, senão a atingir a meta estabelecida para o 'bom' ou 'ótimo' para os atendimentos realizados; *5%(cinco por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, se superarovalorde40% estabelecido para o 'péssimo' para os atendimentos realizados;
6	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de chamadas telefônicas abandonada sem percentual menor ou igual a 5% dos casos quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamadas telefônicas abandonadas no mês calendário/ Total de chamadas telefônicas mês calendário) X100.	5%	*1%(um por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 5% e 10%; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 10%e15%; *4%(quatro por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 15% e 20%; *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar maior que 20%.

7	Tempo médio na fila de espera	A CONTRATADA deverá atingir tempo médio na fila de espera em tempo menor ou igual a 30(trinta) segundos no mês calendário quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas no mês calendário/Quantitativo total de chamadas telefônicas no mês calendário	Tempo médio na fila de espera <=30 segundos	*1%(um por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre e 30 segundos e 60 segundos; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 60 segundos e 90 segundos; *4%(por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 90 segundos e 120segundos; *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar maior que 120 segundos.
8	Índice de chamadas telefônicas atendidas em 30 segundos	Atingir índice de chamadas telefônicas atendidas, em 30 segundos, em percentual maior ou igual a 90% (noventa por cento)no mês calendário quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30segundos/ Total de chamadas telefônicas) X 100	90%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 90% e 80%; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 80% e 70%; *4%(por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 70% e 60%; *8%(oito por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar menor que 60%.

SERVIÇO: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores Nível 3

9	Índice de disponibilidade de serviços críticos	Uma disponibilidade de 99%,por exemplo, significa que o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 7,2 horas no mês de referência. *Para o Período de Adaptação de execução contratual: 97% ; *Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual: 98% ; *Após180 dias de execução contratual: 99% ; *Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 99%	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pela SEDES	HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*); HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros. * – São períodos de manutenção programada autorizada.	99%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicadorficaraté1%abaixoda meta. *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta. *4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao subitem de serviço, se o indicador ficar entre 2,5% e 5% abaixo da meta. *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar menor que 5% abaixo da meta.
10	Número de Incidentes que paralitem serviços críticos	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Abrangência dos Incidentes. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Responsabilização. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Gestor da CONTRATANTE que registrará na Base de Conhecimento, na área Indicadores e Metas, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios.	Quantidade de incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.	Número de incidentes<= 4 por serviços críticos.	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço para cada incidente superior a meta até o limite de 6 incidentes; *2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço para cada incidente entre 6 a 10 incidentes. *4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço para cada incidente superior a 10 incidente.

11	Tempo de atrasos para o restabelecimento de serviços	<p>Mede o tempo de atraso que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”).</p> <p>No caso de sistemas e <i>hardwares</i> que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problemas ó voltará a ser contabilizado após a empresa CONTRATADA encerrar o Chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.</p> <p>Recovery de Serviços. São considerados para o indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de migração de servidores, expansão de discos, etc.</p> <p>Consideração de Prazos. Os prazos definidos para execução das manutenções programadas ou emergenciais serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.</p>	<p>O acompanhamento será feito pelo Gestor da CONTRATANTE Que receberá via SMS, ou telefone celular, ou e-mail (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e na Base de Conhecimento, na área “Indicadores e Metas”, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis.</p>	<p>MTTR = (TF-TI) – (TT + TR)</p> <p>TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço;</p> <p>TI – Hora Inicial da Manutenção;</p> <p>TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros;</p> <p>TR – Tempo Previsto para Realização do Serviço</p>	<p>MTTR mensal de no máximo 2 horas para mais ou para menos em relação ao prazo definido.</p>	<p>*0,5%(meio por cento)para cada 30 minutos que extrapolar em ao MTTR para mais ou para menos.</p>
12	Índice de disponibilidade de serviços não críticos	<p>Uma disponibilidade de 99%,por exemplo, significa que o serviço poderá ficar indisponível por no máximo 7,2 horas no mês de referência.</p> <p>*Para o Período de Adaptação de execução contratual: 95%;</p> <p>*Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual: 96%;</p> <p>*Após 180 dias de execução contratual: 97%;</p> <p>*Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 97%</p> <p>São considerados serviços não críticos todos aqueles serviços que não estão classificados como serviços críticos</p>	<p>Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pela SEDES</p>	<p>HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias;</p> <p>HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*);</p> <p>HIP – Horas Indisponíveis no Mês;</p> <p>HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.</p> <p>* – São períodos de manutenção programada autorizada.</p>	<p>97%</p>	<p>*0,5%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar até 1% abaixo da meta.</p> <p>*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta.</p> <p>*2%(dois por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar entre 2,5% e 5% abaixo da meta.</p> <p>*4%(quatro por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar menor que 5% a baixo da meta.</p>

50. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (SERVICE LEVEL AGREEMENT) - SLA

SLA	TIPO	GRUPO SOLUCIONADOR	SLA NAME	MIN	HORAS	TIPO DE USUARIO
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL	10	0,16667	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::CRITICA 10::NORMAL	10	0,16667	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::URGENTE 20::NORMAL	20	0,33333	NORMAL
ALTA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL	20	0,33333	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL	30	0,5	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 1	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL	30	0,5	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::REGISTRO 240::NORMAL	240	4	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::CRITICA 120::NORMAL	120	2	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::URGENTE 240::NORMAL	240	4	NORMAL
ALTA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL	960	16	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL	1440	24	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 2	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL	2880	48	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::REGISTRO 240::NORMAL	240	4	NORMAL
CRITICA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::CRITICA 120::NORMAL	120	2	NORMAL
URGENTE	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL	240	4	NORMAL
ALTA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL	960	16	NORMAL
MEDIA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL	1440	24	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	NIVEL 3	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL	2880	48	NORMAL
BAIXA	INCIDENTE,REQUISICAO	CLIENTE	CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL	2880	48	NORMAL
REGISTRO	INCIDENTE,REQUISICAO	CLIENTE	CLIENTE::REGISTRO 240::NORMAL	240	4	NORMAL

50.1. Será aplicada uma retenção ou desconto no pagamento, conforme estabelecido no Item Tabela de Métricas e Descontos, proporcional à irregularidade constatada, sem prejudicar as medidas disciplinares apropriadas, caso seja constatado que a Contratada:

- Não alcançou os resultados acordados;
- Falhou em realizar, ou não realizou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas;

51. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 51.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de (5) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#)).
- 51.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
- 51.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 51.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 51.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 51.6. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 51.7. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 51.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 51.9. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 51.10. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 51.11. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 51.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de (10) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 51.13. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento
- 51.14. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
- 51.15. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 51.16. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 51.17. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 51.18. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 51.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 51.20. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

52. LIQUIDAÇÃO

- 52.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
- 52.2. O setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- o prazo de validade;
 - a data da emissão;
 - os dados do contrato e do órgão contratante;
 - o período respectivo de execução do contrato;
 - o valor a pagar; e
 - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 52.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 52.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 52.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:
- a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;
 - b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)
- 52.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 52.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 52.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 52.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

53. PAGAMENTO

- 53.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 53.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 53.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 53.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 53.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 53.6. O pagamento será correspondente aos serviços prestados no mês, levando em consideração os padrões mínimos de serviço.
- 53.7. O pagamento ocorrerá no prazo máximo de 30 dias após o recebimento da Nota Fiscal, que deve estar acompanhada da prova de regularidade fiscal.
- 53.8. A análise da Nota Fiscal/Fatura deve confirmar a aderência aos requisitos contratuais e fiscais. Qualquer erro ou impedimento para a liquidação da despesa resultará em suspensão do pagamento até regularização.
- 53.8.1. Será retido ou glosado proporcionalmente ao pagamento em casos de não cumprimento dos resultados acordados, falha na execução ou execução abaixo do padrão mínimo exigido, bem como uso inadequado de materiais e recursos humanos.
- 53.8.2. A data de pagamento é definida pela emissão da ordem bancária. Retenções tributárias serão aplicadas conforme a legislação vigente.
- 53.8.3. É proibido o pagamento por serviços de empresas que incluam no quadro societário servidores públicos ativos do órgão CONTRATANTE.

54. FORMA E CRITÉRIOS

- 54.1. O processo de seleção e critério de avaliação das propostas ocorrerá por meio de um procedimento de licitação na modalidade pregão, realizado de forma eletrônica.
- 54.2. A seleção será baseada no critério de **menor preço por grupo**.
- 54.3. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço unitário.
- 54.4. Quanto à aplicação da margem de preferência, esta não será utilizada na presente contratação de service desk, conforme previsto na Lei nº 14.133 e na IN 94/2022, pois demandam habilidades técnicas específicas, a aplicação dessa margem não é viável, considerando a necessidade de atender a requisitos técnicos e de qualidade específicos sem comprometer a eficiência e a eficácia do serviço contratado.

55. QUALIFICAÇÃO JURÍDICA, TÉCNICA E ECONÔMICA

- 55.1. O Licitante deverá cumprir os seguintes quesitos:

55.2. Habilitação jurídica:

- 55.2.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 55.2.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 55.2.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 55.2.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI; inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores; [MM71]
- 55.2.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução [Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).
- 55.2.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 55.2.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 55.2.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).
- 55.2.9. **Ato de autorização** para o exercício da atividade de prestação de serviços técnicos de suporte de TI a empresa deverá fornecer documento comprobatório;
- 55.2.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

55.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 55.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 55.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 55.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 55.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 55.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 55.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 55.3.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 55.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

55.4. Qualificação Econômico-Financeira

- 55.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 55.4.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 55.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 55.4.3.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

55.4.3.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

55.4.3.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

55.4.3.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

55.4.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

55.4.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

55.4.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

56. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

56.1. Regime de Sanções Administrativas Sob a Lei nº 14.133/2021.

56.1.1. Violações Administrativas:

56.1.1.1. A CONTRATADA infringe normas administrativas ao:

- Falhar no cumprimento, total ou parcial, das responsabilidades decorrentes do contrato;
- Provocar atrasos na entrega do objeto contratual;
- Cometer erros ou fraudes durante a realização do contrato;
- Demonstrar comportamento inadequado;
- Engajar-se em fraude fiscal.

56.1.2. **Penalidades por Descumprimento Contratual:**

56.1.2.1. A Administração está autorizada a impor sanções à CONTRATADA por descumprimento total ou parcial do objeto contratado, tais como:

- Advertência escrita para transgressões menores, que não resultem em danos significativos ao serviço contratado;
- Iniciação de procedimento sancionatório de multa após o recebimento de 2 advertências consecutivas ou mais de 3 advertências alternadas em um período de 1 ano.

56.1.3. **Estrutura de Multas:**

56.1.3.1. A aplicação de multas varia de acordo com a gravidade da infração:

- Multa diária de 0,1% a 0,2% sobre o valor mensal do serviço por atraso na execução, limitada a 15 (quinze) dias;
- Multa de 3% a 10% sobre o valor mensal, em caso de atrasos superiores ao estipulado, configurando descumprimento parcial;
- Multa de 5% a 15% sobre o valor total contratado, em caso de descumprimento total da obrigação.

56.2. **Suspensão e Proibição de Contratar:**

56.2.1. Penalidades incluem o impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública por até 3 anos, além da possibilidade de declaração de inidoneidade, reversível mediante compensação dos prejuízos, nos termos do art. 156 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).

56.2.2. Aplicação Combinada de Sanções:

56.2.2.1. As sanções de multa podem ser aplicadas em conjunto com outras penalidades, com descontos realizados nos pagamentos devidos.

56.3. Diretrizes para Penalidades Administrativas:

56.3.1. As infrações e respectivas penalidades são classificadas conforme anexos específicos, orientando a aplicação de multas e outras sanções.

56.4. Processo Sancionatório:

56.4.1. A imposição de sanções seguirá um procedimento administrativo que assegura contraditório e ampla defesa, em conformidade com a legislação pertinente.

56.5. Reparação de Multas e Danos:

56.5.1. As multas impostas e/ou danos causados serão abatidos dos pagamentos ou destinados ao Distrito Federal, a critério da Administração Pública.

56.5.2. **Crítérios para Imposição de Sanções:**

56.5.3. Na aplicação das penalidades, serão considerados a severidade da falta, a intenção educativa da penalidade e o prejuízo à Administração, respeitando-se o princípio da proporcionalidade.

56.6. Encaminhamento para Avaliação de Condutas Prejudiciais:

56.6.1. Caso se identifiquem indícios de condutas prejudiciais à Administração Pública, o caso será direcionado à autoridade competente para avaliação ou instauração de Processo Administrativo de Responsabilização.

56.7. Para a determinação de multas, as infrações são classificadas em níveis, conforme descrito nas tabelas a seguir:

Tabela 1 - Níveis de infrações admissíveis

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2 - Categorias de violações

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização; por serviço e por dia	2
2	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE; por funcionário e por dia	3
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais; por dia e por unidade de atendimento	4
4	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais; por ocorrência	5
	Para os itens a seguir, deixar de:	
5	Reparar, corrigir, refazer, reconstruir ou substituir serviços que possuam vícios ocultos notificados no prazo da garantia, dentro do prazo de correção fixado pela fiscalização do Contrato; por serviço não refeito no prazo	1
6	Indicar e manter durante a execução do Contrato o PREPOSTO previsto no Edital/Contrato; por ocorrência	1
7	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal; por funcionário e por dia	1
8	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador; por ocorrência	2

9	Cumprir obrigação estabelecida no item 11 deste documento, desde que comprovado o prejuízo à execução dos serviços ou afronta aos dispositivos normativos vigentes	3
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

57. ESTIMATIVAS DE PREÇOS (VALOR DA CONTRATAÇÃO)

57.1. Tendo como referência a Planilha Comparativa de Preços (15474776), o preço da contratação ficou estimado em **R\$ 2.712.939,02** (dois milhões, setecentos e doze mil novecentos e trinta e nove reais e dois centavos), conforme tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	1	Serviços de Service Desk Nível 1 e 2	26980	UST	1.828,70	21.944,40	R\$ 54,22	R\$ 99.152,11	R\$ 1.189.825,37
	2	Serviços de Service Desk Nível 3	26980	UST	1.637,25	19.647	R\$ 59,15	R\$ 96.843,34	R\$ 1.162.120,05
	3	Gestão de Equipe/Coordenação	26980	UST	397,50	4.770	R\$ 75,68	R\$ 30.082,80	R\$ 360.993,60
TOTAL					3.863,45	46.361,40			R\$ 2.712.939,02

57.2. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, conforme [Lei nº 14.133, de 2021](#).

57.3. A Lei nº 14.133/2021 permite ajustes nos preços registrados em contratos administrativos por meio de reequilíbrio financeiro e reajuste para assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro. Esses ajustes podem ocorrer em decorrência de alterações no mercado ou fatores que impactem os custos dos bens ou serviços.

58. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

58.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Governo do Distrito Federal.

58.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- Gestão/Unidade: 17.902; **(a definir)**
- Fonte de Recursos: 358 Fonte do Sistema Assistência Social ; **(a definir)**
- Programa de Trabalho: 08.244.6228.4161.0003; **(a definir)**
- Elemento de Despesa: 33.90.40 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica
- A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

59. MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO

59.1. Esta contratação será regida pelo regime de empreitada por preço unitário.

60. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

60.0.1. De acordo com a Lei nº 14.133/2021, a LICITANTE é requerida a evidenciar sua capacidade técnica para a realização dos serviços, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica e outros documentos que comprovem sua qualificação conforme as normas atuais.

60.1. **A LICITANTE deve apresentar:**

60.2. **Qualificação Técnica.**

60.2.1. Para participar em licitações de serviços de Service Desk para a SEDES, as empresas precisam fornecer Atestados de Capacidade Técnica organizados conforme abaixo:

60.2.1.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

60.2.1.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

60.2.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso:

60.2.3. A CONTRATADA deverá demonstrar, no mínimo, um período de execução de doze meses com: Certificado de Proficiência Técnica em Desenvolvimento, Implementação e Gestão de Centro de Serviços Integrados (Help Desk), operando como Interface de Comunicação Centralizada. A proposta deve incluir suporte multicanal, tanto proativo quanto reativo, adotando uma estratégia de implantação e operação fundamentada em ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), com central telefônica e um sistema integrado de gerenciamento de serviços e suporte técnico remoto, habilitado para um mínimo de 500 usuários finais.

60.2.4. A CONTRATADA deverá demonstrar expertise no delineamento, instalação, execução, parametrização, personalização e automação de práticas e procedimentos para administração do ciclo de vida dos serviços de TI, conforme as diretrizes do framework ITIL, incluindo a adaptação e incorporação desses processos em plataformas especializadas de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI). Competência comprovada na Personalização e Implementação de procedimentos e rotinas de gerenciamento e supervisão, com ênfase em aperfeiçoamento contínuo. Gestão e operacionalização de configuração, segurança, suporte técnico e manutenção de soluções do Microsoft 365, para no mínimo 500 contas de usuários.

60.2.5. A CONTRATADA deverá demonstrar experiência na administração de pelo menos cinco dos componentes abaixo, em alinhamento com as práticas sugeridas pelo ITIL:

- 60.2.5.1. Funcionalidade de Help Desk (Central de Atendimento);
- 60.2.5.2. Gestão de Incidentes;
- 60.2.5.3. Gestão de Problemas;
- 60.2.5.4. Atendimento de Requisições;
- 60.2.5.5. Gerenciamento de Mudanças;
- 60.2.5.6. Gestão de Liberação e Implantação;
- 60.2.5.7. Administração de Configuração e Ativos de Serviço;

- 60.2.5.8. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- 60.2.5.9. Gestão do Conhecimento;
- 60.2.5.10. Gerenciamento de Níveis de Serviço (SLA - Service Level Agreement).
- 60.2.6. A CONTRATADA deverá demonstrar habilidades na gestão de Centrais de Serviços alinhadas às práticas ITIL, envolvendo suporte técnico tanto remoto quanto presencial.
- 60.2.7. A CONTRATADA deverá demonstrar experiência com no mínimo 15 (quinze) unidades descentralizadas, atendendo pelo menos 500 (quinhentos) usuários e gerenciando 500 (quinhentos) computadores.
- 60.2.8. A CONTRATADA deverá demonstrar comprovação de experiência com CTI (Computer Telephony Integration), suporte a infraestrutura de rede LAN/WAN, bancos de dados, e sistemas operacionais Windows Server e Linux e ambiente de Nuvem.
- 60.2.9. A CONTRATADA deverá apresentar Atestados de Capacidade Técnica detalhando: nome e endereço do cliente, identificação e descrição do contrato, confirmação do atendimento a SLAs, e satisfação do cliente.
- 60.2.10. De acordo com a legislação em vigor (Lei nº 14.133/2021 e IN 94/2022), os atestados devem comprovar a capacidade técnica e operacional da licitante para realizar o volume de serviço proposto.
- 60.2.11. Atestados de capacidade técnica emitidos por entidades jurídicas, tanto públicas quanto privadas, que demonstrem:
- 60.2.11.1. Gestão ou execução de serviços terceirizados alinhados ao objeto da licitação por um período mínimo de 3 (três) anos, podendo ser consecutivos ou intercalados. A consolidação de períodos distintos através de múltiplos atestados é permitida;
- 60.2.11.2. Experiência prévia em contratos que englobem no mínimo 5 (cinco) postos de trabalho ou o equivalente em carga horária para um ciclo de 12 (doze) meses, utilizando a conversão padrão de 40 horas semanais ou 200 horas mensais por posto.
- 60.2.12. **Condições para a aceitação de atestados:**
- 60.2.12.1. Atestados válidos são aqueles emitidos após a finalização do contrato ou, no mínimo, um ano após o início de sua execução, salvo em contratos estipulados para serem concluídos em prazo inferior.
- 60.2.13. **Conteúdo obrigatório nos atestados de capacidade técnica:**
- 60.2.13.1. Identificação da entidade emitente;
- 60.2.13.2. Descrição detalhada dos serviços prestados;
- 60.2.13.3. Avaliação positiva explícita sobre a qualidade dos serviços;
- 60.2.13.4. Informações de contato completas do emissor, incluindo nome, cargo e número de telefone.
- 60.2.13.5. Os atestados devem corresponder a serviços realizados que estejam em consonância com as atividades econômicas primárias ou secundárias da empresa, como declarado em seu contrato social atual.
- 60.2.14. A licitante é responsável por fornecer todos os detalhes necessários para validar a autenticidade dos atestados requeridos, incluindo, mas não limitado a, cópias dos contratos relacionados, o endereço atual da empresa e a localização dos serviços executados.
- 60.3. **PADRÕES DE ADEQUAÇÃO DE VALORES**
- 60.3.1. O critério para aferição da adequação dos preços basear-se-á no valor total exposto CONFORME A ESTIMATIVA DE PREÇOS.
- 60.3.2. Os procedimentos para a resolução de empates entre as ofertas estarão especificados no Edital de Licitação.
- 60.3.3. Conforme atualizações trazidas pela Lei nº 14.133/2021 e em alinhamento com a Instrução Normativa nº 05/2017, propostas serão desqualificadas nas seguintes condições:
- 60.3.3.1. Propostas cujo valor total exceda a estimativa realizada pela CONTRATANTE;
- 60.3.3.2. Os procedimentos para desfazer igualdades de ofertas estão especificados no Edital.
- 60.3.3.3. As empresas participantes devem entregar uma declaração verificando a inexistência de pré-registro de oportunidades, visando assegurar a aplicação do princípio constitucional de equidade e a escolha da oferta que melhor atenda aos interesses da Administração Pública, de acordo com o disposto na Lei nº 14.133/2021.

61. DO REAJUSTE

- 61.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em XX/XX/2024 (XXXXXXXX).
- 61.2. Será admitido o reajuste do valor do CONTRATO, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento estimado.
- 61.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 61.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará a CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 61.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 61.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 61.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 61.8. O reajuste será realizado por apostilamento.
- 61.9. Para a concessão de reequilíbrio econômico, a CONTRATADA deverá fundamentar e demonstrar a alteração dos custos, mediante a entrega de cálculos detalhados e planilhas pertinentes para avaliação e eventual consentimento da CONTRATANTE, em alinhamento com as normativas vigentes, inclusive as disposições da Lei nº 14.133/2021 e normativas complementares.

62. CONFORMIDADE COM O ART. 5º DA INSTRUÇÃO NORMATIVA SGD Nº 94/2022

- 62.1. Este termo de referência foi elaborado em plena conformidade com as disposições previstas no Art. 5º da Instrução Normativa SGD nº 94/2022, observando rigorosamente as vedações estipuladas, as quais visam garantir a legalidade, a imparcialidade e a isonomia no processo de contratação pública, além de evitar práticas que possam comprometer a eficiência administrativa ou restringir a competitividade do certame.
- 62.2. A seguir, apresentam-se, de forma detalhada, as vedações previstas na referida normativa:
- 62.2.1. **Vínculo de subordinação proibido (Inciso I):** É vedado estabelecer, de forma explícita ou implícita, vínculo de subordinação entre a Administração Pública e funcionários da contratada, preservando a independência organizacional e funcional da empresa prestadora de serviços terceirizados.
- 62.2.2. **Proibição de salários inferiores ao previsto em norma (Inciso II):** Não se pode, sob nenhuma circunstância, fixar salários inferiores aos definidos em leis ou atos normativos aplicáveis. Cabe à contratada assegurar o cumprimento integral das obrigações trabalhistas.
- 62.2.3. **Indicação nominal de pessoas (Inciso III):** Não é permitido indicar ou pré-definir, no termo de referência ou em contrato, pessoas específicas que devam executar direta ou indiretamente o objeto da contratação, garantindo que a seleção de recursos humanos seja de responsabilidade exclusiva da contratada.
- 62.2.4. **Atividades fora do escopo (Inciso IV):** É vedado demandar que funcionários da contratada executem tarefas que não estejam claramente especificadas no escopo do objeto contratado, evitando desvio de funções ou abuso de poder.
- 62.2.5. **Despesas operacionais não reembolsáveis (Inciso V):** Despesas como transporte, hospedagem e outros custos operacionais devem ser integralmente

assumidas pela contratada, não cabendo à Administração Pública realizar qualquer tipo de reembolso.

62.2.6. **Intervenção na gestão interna da contratada (Inciso VI):** O termo de referência não pode prever exigências que configurem intervenção indevida da Administração Pública na gestão interna da contratada, respeitando-se a autonomia empresarial.

62.2.7. **Certificação prévia de funcionários (Inciso VII):** É proibido exigir, antes da contratação, que os fornecedores apresentem funcionários já capacitados ou certificados para a execução do objeto, a menos que tal exigência esteja devidamente justificada e prevista em norma legal específica.

62.2.8. **Métrica de homem-hora ou equivalente (Inciso VIII):** Não se deve adotar a métrica de homem-hora para mensuração de esforço, salvo mediante justificativa técnica robusta e vinculada à entrega de produtos com prazos e qualidade claramente definidos.

62.2.9. **Contratação por postos de trabalho (Inciso IX):** A contratação por postos de trabalho alocados somente é permitida mediante justificativa fundamentada, demonstrando a relação direta entre os postos alocados e os resultados esperados.

62.2.10. **Regras externas que alterem contratos unilateralmente (Inciso X):** É vedada a referência a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam resultar na alteração unilateral do contrato por parte da contratada, assegurando a estabilidade contratual.

62.2.11. **CrITÉrios de pontuação técnica inadequados (Inciso XI):** Nos casos de licitação do tipo técnica e preço, não podem ser incluídos critérios de pontuação que:

62.2.11.1. Não estejam diretamente relacionados aos requisitos da solução de TIC a ser contratada.

62.2.11.2. Comprometam a competitividade do certame ao privilegiar indevidamente determinados fornecedores.

62.2.12. **Autodeclarações de exclusividade (Inciso XII):** Não é permitido aceitar autodeclarações de exclusividade emitidas pelo próprio fornecedor, como cartas ou documentos afirmando que seu produto é exclusivo no mercado.

62.2.13. **Forma de pagamento inadequada (Inciso XIII):** É proibido estabelecer pagamentos exclusivamente baseados no reembolso de salários pagos pela contratada, sendo necessário vincular os pagamentos aos resultados efetivos e às entregas contratadas.

62.3. Este documento reflete o compromisso da Administração Pública com os princípios da legalidade, eficiência, economicidade e ampla concorrência, orientando-se pelas diretrizes da Instrução Normativa SGD nº 94/2022 e pelas melhores práticas de governança pública. Todas as vedações descritas foram integralmente observadas durante a sua elaboração, garantindo que o processo seja conduzido de forma ética, transparente e em total conformidade com a legislação vigente.

63. VERIFICAÇÃO ESPECÍFICA PARA SERVIÇOS DE SERVICE DESK

63.1. Os serviços previstos no Termo de Referência, objeto do presente processo de contratação, foram devidamente analisados e estão enquadrados como **atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares** aos assuntos que constituem a área de competência legal da SEDES. Em específico:

- **Atividades Materiais Acessórias:** Referem-se a serviços necessários ao apoio e funcionamento adequado das atividades principais do órgão ou entidade, mas que não constituem sua atividade central.
- **Atividades Instrumentais:** São aquelas que possibilitam ou facilitam a execução das atividades essenciais do órgão, como serviços especializados ou técnicos.
- **Atividades Complementares:** Serviços que complementam e garantem a continuidade das funções do órgão, sem os quais seria difícil manter a operação das atividades primárias.

63.2. Sendo assim, os serviços de **Service Desk** a serem contratados compreendem atividades de suporte técnico e operacional, voltadas para o atendimento e resolução de demandas relacionadas ao uso de tecnologia da informação (TI). Essas atividades incluem:

- Atendimento técnico remoto e presencial;
- Suporte aos usuários em problemas técnicos;
- Monitoramento e manutenção preventiva de sistemas e equipamentos;
- Registro e acompanhamento de chamados;
- Propostas de melhoria contínua nos processos de suporte.

63.3. Foi analisado e confirmado, também, que todas as exigências e condições estipuladas no Termo de Referência não configuram **intervenção indevida na gestão interna do contratado**. As cláusulas contratuais respeitam a **autonomia administrativa** do contratado, garantindo que a Administração Pública não imponha regras ou procedimentos que interfiram diretamente na gestão ou operação interna da empresa contratada.

63.4. O foco do Termo de Referência está exclusivamente em assegurar a qualidade e eficiência na execução dos serviços contratados, sem sobrecarregar o contratado com imposições que possam afetar sua liberdade organizacional ou administrativa.

63.5. A equipe de planejamento da contratação se manifestou previamente, confirmando que todos os aspectos relacionados à adequação dos serviços contratados e à vedação de exigências indevidas foram analisados de forma aprofundada. A manifestação técnica, realizada em conformidade com as orientações da Procuradoria Geral do Distrito Federal (PGDF), garantiu que os itens precitados no Termo de Referência estão em total conformidade com as normativas legais e os princípios administrativos.

63.6. Dessa forma atestamos que:

63.6.1. Os serviços a serem contratados se enquadram como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares às competências legais do órgão.

63.6.2. Não há exigências que caracterizem intervenção indevida na gestão interna do contratado.

63.6.3. A manifestação técnica prévia foi realizada, assegurando a adequação dos itens descritos no Termo de Referência.

63.7. O Termo de Referência estabelece claramente que as exigências da contratação estão limitadas à garantia de qualidade e à eficiência na execução do objeto contratado, sem imposições que excedam os parâmetros legais ou que interfiram nas práticas administrativas internas do contratado. Dessa forma, são respeitados os limites legais que asseguram a independência do contratado no gerenciamento de suas atividades.

64. IDENTIFICAÇÃO DAS ÁREAS E RESPONSÁVEIS - REQUISITANTE, TÉCNICA E ADMINISTRATIVA

O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, tendo em vista o disposto na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades apresentadas pela Área Demandante. Além disso, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS a contratação proposta.

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Symone Karla de Ataíde Gondim Matrícula: 283.238-0	Andreza Ferreira Barbosa Moresco Matrícula: 2774631	Michael Costa Pinto Matrícula: 0283.041-8

65. PARECER DA AUTORIDADE COMPETENTE

65.1. Considerando os termos do Art. 46º, § 6º, da Lei 14.133/2021, **APROVO** o presente Termo de Referência e ratifico a veracidade de todas as informações exaradas.

Autoridade Máxima da Área de TIC

Rodrigo Moreira Freitas

Subsecretário de Governança, Inovação e Educação Permanente

Matrícula 0277.911-0

66. DECLARAÇÃO E MODELOS

- 66.1. Seguem juntados a este documento os seguintes anexos:
- 66.1.1. Anexo I – Modelo de Proposta Comercial;
- 66.1.2. Anexo II – Detalhamento da proposta a ser apresentada
- 66.1.3. Anexo III – Modelos de Ordem de Serviço e de Aditivo de OS;
- 66.1.4. Anexo IV – Termo de compromisso de manutenção de sigilo e declaração de ciência do termo de manutenção de sigilo;
- 66.1.5. Anexo V – Modelo de Declaração de Contratos firmados com a iniciativa privada e com a administração pública;
- 66.1.6. ANEXO VI – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo;
- 66.1.7. ANEXO VII – Declaração de Dispensa de Vistoria;
- 66.1.8. ANEXO VIII – Declaração de Vistoria.

67. ANEXO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	1	Serviços de Service Desk Nível 1 e 2	26980	UST	1.828,70	21.944,40			
	2	Serviços de Service Desk Nível 3	26980	UST	1.637,25	19.647			
	3	Gestão de Equipe/Coordenação	26980	UST	397,50	4.770			
TOTAL					3.863,45	46.361,40			

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

DEMANDA	TIPO	CATEGORIA 1	CATEGORIA 2	CATEGORIA 3	GRUPO SOLUCIONADOR	CRITICIDADE	COMPLEXIDADE	PESO ATIVID.
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CHAMADO SUPORTE EXTERNO (impressoras, telefonia VOIP, SAS)	CLIENTE: EMPRESA EXTERNA	BAIXA	0,4	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE ASSISTENCIA TECNICA (garantia de equipamentos como switch, computadores e equipamentos diversos)	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA	0,4	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	VALIDAR E PROCEDER ATUALIZACOES DE SOFTWARE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA	0,4	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ALTERACAO DE SENHA DE USUARIO DOMINIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	CONFIGURACAO DE PERFIL DE USUARIO DE REDE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	MAPEAR, CRIAR E DAR PERMISSÃO DE ATALHO DE PASTA COMPARTILHADA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	EXCLUIR USUARIO DE DOMINIO/ DESABILITAR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	1,5	2
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	INCLUIR USUARIO DE DOMINIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	1,5	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ACOMPANHAR OUVIR OU VALIDAR ATENDIMENTO A USUARIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUÁRIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA	0,4	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	DOCUMENTAR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	EXCLUIR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1

DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	PERMISSIONAMENTO	NIVEL 1::SUPPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1
NÍVEL 1 - TOTAL								
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	TELEFONE E MODEM - INSTALAR	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	TRANSMISSÃO DE VÍDEO CONFERÊNCIA	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	ORIENTACAO DE BACKUP - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	RECUPERACAO DE ARQUIVOS - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CONFIGURACAO DE EMAIL	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	INSTALACAO DE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	TROCA DE KIT TONNER DE IMPRESSORA - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	REALIZAR CONFIGURACAO DE REDE	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SCANNER	CONFIGURACAO DE SCANNER	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SCANNER	INSTALAÇÃO/REMOCAO DE SCANNER	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	AUDIO E VISUAL	INSTALACAO AUDIO E VISUAL	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ANALISAR REQUISITOS DE HARDWARE PARA INSTALACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ANALISE LENTIDAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INTALAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO (PACOTE OFFICE, PDF REDUCE, PDF, XCHANGE, PDF, ADOBE, UNITY PDF, GOOGLE CHROME, MOZILLA FIREFOX, VNC, 7ZIP, JAVA, ANTIVÍRUS,essa imagem poderá ser alterada a qualquer tempo)	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ATUALIZACAO DE IMAGEM	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CRIMPAR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	FORMATACAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MOVIMENTAR HARDWARE (DENTRO DO MESMO TERRENO OU PRÉDIO COM AUTORIZAÇÃO DO PATRIMÔNIO)	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	REALIZACAO DE LAUDO TECNICO	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	SUBSTITUIR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	SUBSTITUIR CABO DE VIDEO	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	MOVIMENTAR IMPRESSORA (DENTRO DA MESMA UNIDADE COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE)	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	INSTALACAO DE AGENTE WINDOWS	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	REALIZAR VISITA TENICA (DIAS ÚTEIS)	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	REALIZAR VISITA TENICA (SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS)	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	ALTA	2	5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CORRECAO DE FALHA DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	2,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	VERIFICAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1

DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	ORGANIZAR RACK OU SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	AUDIO E VISUAL	INSTALACAO AUDIO E VISUAL - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ADICIONAR COMPUTADOR AO DOMINIO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	2,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CONFIGURACAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INSTALACAO DE HARDWARE / PERIFERICO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MANUTENCAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MONTAR KIT ESTACAO DE TRABALHO (desmontar e montar computador)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ACOMPANHAR REUNIÃO, PALESTRAS, EVENTOS EXTERNOS, CONGRESSOS, SEMINÁRIO E ETC (FORA DA SEDES)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	2	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	PROJETOR	CONFIGURAR PROJETOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	PROJETOR	INSTALAR PROJETOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	HABILITAR PONTO DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE SEM FIO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO/GERENCIAMENTO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	REMOCAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	LIBERAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVO MOVEI	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	LIMPEZA DE COMPUTADORES, NOTEBOOKS, E OUTROS EQUIPAMENTOS (E SEUS COMPONENTES)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5

NIVEL 2 - TOTAL

DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SEGURANÇA	ANTIVIRUS	ABERTURA DE CHAMADO SUPORTE TECNICO PARA ANTIVIRUS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	ALTERAR REGISTROS DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	CORRIGIR PROBLEMA DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CONFIGURACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CORRIGIR PROBLEMA DE DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,3
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DOMINIO	INCLUIR / EXCLUIR DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	INSTALACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	REMOCAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURAR WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	ATUALIZACAO DE SEGURANCA	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	PROXY	ATUALIZACAO DE SEGURANÇA PROXY	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ATUALIZAR SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURACAO EVOLUTIVA SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR LDAP	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CORRIGIR PROBLEMA DE CONEXAO ACESSO A INTERNET	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,3
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CORRIGIR PROBLEMAS LAN	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	2,5

DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE SWITCH DE REDE	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE COMUNICACAO GDFNET	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	CRIAR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	CRIAR VIRTUAL NETWORK	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	SUBIR NOVO SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	SUPORTE AO VMWARE SISTEMA REINICIANDO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	INSTALAR VMWARE	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CRIACAO DE USUARIOS DE ACESSO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CRIACAO , ALTERAÇÃO E CORREÇÃO DE GRUPOS (GPO Políticas de Grupo)	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUARIOS QUANTO AO COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SEGURANÇA	ANTIVIRUS	ORIENTAR USUARIO SOBRE ANTIVIRUS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	DEFINIR POLITICA DE BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	DOCUMENTAR ROTINA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	REALIZAR BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	ROTINAS DE SEGURANÇA DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	INSTALACAO \ CONFIGURACAO DO BANCO DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVICOS	ATUALIZAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVICOS	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVICOS	VALIDAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	ANALISAR E CORRIGIR INCIDENTES DE DESEMPENHO DHCP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	VERIFICAR E ANALISAR CARGA E CAPACIDADE DHCP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO DNS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CRIACAO \CONFIGURACAO LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	ALTERAR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	EXCLUIR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	RESTAURACAO DE CAIXA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO AGENTE VIA GPO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	EMITIR RELATORIO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	EXCLUIR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	VALIDACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	ACESSO A INTERNET DO ZABBIX SERVER PARA ENVIO DE WHATUP E LIGACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CADASTRAMENTO DE ATIVO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DO SLA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAR INTEGRACAO COM FERRAMENTA DE CHAMADO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAR TRIGGERS DE ALERTA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE MAPA DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE MAPA PARA GRUPO DE ATIVO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE TELA DE EVENTOS EM ANDAMENTO POR GRUPO DE ATIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	DASHBOARD DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1

DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	EXCLUIR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DE SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DOS AGENTES DO ZABBIX	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX LINUX \WINDOWS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO ATIVOS DE UTILIZACAO DE REDE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	MONITORAR COMPORTAMENTO DE BACKUP E RESTORE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONTAR SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	VALIDACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ANALISE DE LOGS SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CODIFICAR SHELL SCRIPT LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR SERVIDOR HARDWARE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	FORMATAR LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	INSTALACAO DE SERVIDOR HARDWARE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	INSTALACAO DE WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO FTP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE ARQUIVO	COMPARTILHAR PASTA DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	ATUALIZAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	VALIDAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	ORIENTACAO PARA USUARIOS LAN	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1,5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	VERIFICAR IN LOCO PROBLEMAS DE LENTIDAO DO TRAFEGO DE REDE LAN	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	2,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR VM	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR VIRTUAL NETWORK	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR VM	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CONFIGURAR CONTAS DE ACESSO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SEGURANÇA	ANTIVIRUS	CONFIGURAR CLIENT ANTIVIRUS WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	EXECUTAR RESTORE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	RESTORE DE BACKUP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS E BANCOS DE DADOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE DNS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CONFIGURACAO LDAP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CONFIGURAR E ALTERAR EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURAR FERRAMENTA DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CRIAR \ EXCLUIR EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	INCLUIR USUARIO EM LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	SUPORTE AO USUARIO WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1

DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIAR E REVISAR ESCOPO DOS SERVICOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO ATIVOS DE DISPONIBILIDADE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO DA SLA	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAR LINK DE COMUNICACAO WEB	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ALTERAR CORRIGIR PERMISSAO SERVIDOR DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE ESCOPO DE DISTRIBUICAO DE IP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE ESCOPO DE EXCLUSAO DE IP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICIO SERVIDOR DE EMAILS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	MANUTENCAO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	STORAGE	MONITORAR STORAGE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	ALTERAR PERFIL DE USUARIO LAN	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CONFIGURAR SWITCH	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	GESTAO DE AUTENTICACAO A ATIVOS DE REDE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	RESET DE SENHA	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	BLOQUEAR/ LIBERAR ACESSO A REDE WIRELESS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	REMANEJAR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	SUBSTITUIR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,5	3,5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	CORRIGIR ERRO / FALHA SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	2,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	REDES	ACESSO REMOTO - Instalação, configuração, erro, manutenção VPN / SSH / RDP	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	REDES	INSTALAR OU CONFIGURAR TOKEN, CERTIFICADO DIGITAL OU QUALQUER OUTRO ITEM DE SEGURANÇA	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	REDES	CONFIGURAR FIREWALL (criar regras, liberar ip/porta, bloquear ip/porta, criar/alterar NAT, remover NAT)	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	REDES	TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	REDES	CONFIGURAR SERVIÇO DE WAF	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	REDES	CONFIGURAÇÃO DE API GATEWAY	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,5	3,5
NÍVEL 3 - TOTAL								
NÍVEL 3 - TOTAL	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	SUORTE A EQUIPE	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR ATENDIMENTO A USUARIO	GERENTE	BAIXA	1,5	1,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	SUORTE A EQUIPE	ALOCAÇÃO DE TURNOS DE PROFISSIONAIS	GERENTE	BAIXA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ACOMPANHAR REGISTRO DA DESCRICAO E DOCUMENTACAO DE ATENDIMENTOS	GERENTE	BAIXA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR RELATORIO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	APOIO NA CUSTOMIZACAO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	3
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ATUALIZAR PROCEDIMENTOS	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIACAO RELATORIO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIACAO REVISAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICIO	GERENTE	BAIXA	1,5	2,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	MANTER BASE DE CONHECIMENTO	GERENTE	BAIXA	1,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	PROPOR METODOS E MELHORES PRATICAS DE DOCUMENTACAO	GERENTE	BAIXA	1,5	3,5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR ESCOPO DOS SERVICOS	GERENTE	MEDIA	1,5	3,5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	COORDENAR E GERENCIAR EQUIPE	GERENTE	MEDIA	1,5	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	GERENCIAR A EXECUCAO E CONTROLE DE INDICADORES DE SERVICOS SLA	GERENTE	MEDIA	1,5	1

Estação De Trabalho			RS -
Cadeira De Escritorio			RS -
Computador Completo			RS -
Headset com fio USB			RS -
			RS -
Outros - exemplo:gastos com combustível, uber e etc.Especificar nas linhas abaixo			RS -
CUSTO TOTAL ESTIMADO			RS -
*CUSTO MENSAL ESTIMADO (considerando 60 meses de vida útil)			RS -

69. ANEXO III – MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO E DE ADITIVO DE OS

ORDEM DE SERVIÇO

Contrato	<Doc. SEI>
Nota de Empenho	<Doc. SEI>
Data de Abertura	
Data de Encerramento	
Serviço	nível 1
	nível 2
	nível 3
Observações	

Sem prejuízo das demais cláusulas contratuais, a CONTRATADA está ciente de que:

- A qualificação do funcionário será avaliada em momentos distintos: na fase de sua apresentação, pela análise da documentação relativa ao adimplemento dos requisitos técnico-profissionais; e na fase de execução dos serviços, por sua capacidade de execução bem-sucedida de tarefas concretas.
- No interesse da Administração, a CONTRATANTE poderá antecipar ou prorrogar o término da ordem de serviço ou solicitar a redução ou o acréscimo de postos de trabalho, por meio de aditivo à OS, devendo comunicar a empresa CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos.

ADITIVO DE OS

Contrato	<Doc. SEI>
Nota de Empenho	<Doc. SEI>
Data de Abertura	
Data de Encerramento	
Aditivo n° OS n°	<Doc. SEI>
Quantidade de Postos	nível 1
	nível 2
	nível 3
Observações	

Sem prejuízo das demais cláusulas contratuais, a CONTRATADA está ciente de que ...

69.0.1. O Termo Aditivo de OS e a Ordem de Serviço deverão ser aberto via processo SEI que trata da execução contratual e deverá conter as assinaturas do Gestor do Contrato, bem como do PREPOSTO.

70. ANEXO IV - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A empresa [nome da empresa], pessoa jurídica sediada em [endereço], inscrita sob o CNPJ nº [CNPJ], aqui representada conforme seus documentos constitutivos e doravante referida como CONTRATADA, reconhece ter acesso a dados referentes ao ambiente computacional da SEDES, e concorda com as normas, condições e obrigações estipuladas neste Termo.

Este Termo de Confidencialidade e Sigilo tem como finalidade assegurar a proteção adequada das informações confidenciais exclusivas da SEDES, compartilhadas com a CONTRATADA devido à execução dos serviços previstos no contrato N° [xx/aaaa], doravante denominado apenas CONTRATO, e garantir a adesão às normativas de segurança aplicáveis na referida entidade durante a execução dos serviços.

O termo "informação confidencial" compreende todas as informações, sejam elas escritas, verbais ou de qualquer outra forma, tangíveis ou intangíveis, e inclui, mas não se limita a, técnicas, designs, especificações, desenhos, dados, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, processos, códigos, documentos empresariais, informações sobre clientes, preços, informações mercadológicas, invenções, conceitos e demais dados técnicos, financeiros ou comerciais.

A CONTRATADA se compromete a não reproduzir ou divulgar a terceiros as informações confidenciais recebidas, sem o consentimento formal e explícito da SEDES.

A CONTRATADA obriga-se a não empregar as informações confidenciais de maneira inadequada e assegura que seus dirigentes, assessores, colaboradores e

representantes utilizem essas informações exclusivamente para os propósitos estabelecidos no CONTRATO.

A CONTRATADA deverá preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou do material de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros.

A CONTRATADA não poderá praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou do material de acesso restrito.

A CONTRATADA não poderá copiar, reproduzir, distribuir, repassar, doar ou vender, por qualquer meio ou modo informações pertinentes ao CONTRATO.

A CONTRATADA garantirá que o acesso às informações confidenciais seja restrito apenas àqueles envolvidos diretamente na execução dos serviços contratados pela SEDES, informando-os sobre a confidencialidade e a importância do cumprimento deste Termo.

A CONTRATADA reconhece e concorda em cumprir e promover entre seus funcionários a adesão à Política de Segurança da Informação e aos regulamentos relacionados estabelecidos pela SEDES.

A CONTRATADA assegurará, através de acordos formais, que seus colaboradores respeitem as condições deste Termo, conforme exigido pela licitação que originou o CONTRATO.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO pactuado com a SEDES.

A CONTRATADA se compromete a notificar a SEDES imediatamente sobre qualquer violação às condições de confidencialidade estipuladas neste Termo, causada por sua conduta ou negligência, independente de intenção.

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Além disso, a CONTRATADA será responsável por todos os prejuízos, danos morais, civis e criminais decorrentes, sujeitos à apuração em processos judiciais ou administrativos adequados.

Este Termo é vinculativo, definitivo e permanecerá válido a partir da data em que a CONTRATADA acessar as informações confidenciais da SEDES.

Pelo presente, a CONTRATADA, através de seus representantes legais, aceita todas as condições e obrigações aqui estipuladas.

Brasília/DF, de de 2024

[nome da empresa]

Nome/Cargo

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF , ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NA SEDES, emitido por aquela empresa por ocasião da assinatura do contrato N.º /24 , e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura

71. ANEXO V – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONTRATOS FIRMADOS COM A INICIATIVA PRIVADA E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) N.º _____, possui os seguintes contratos firmados com a iniciativa privada e administração pública:

Órgão/Empresa	Nº Contrato/ Aditivo	Vigência		Valor Atual do Contrato
		Início	Término	
Valor Total dos Contratos (Atualizados)				

Local e data

Assinatura e carimbo

72. ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO

Este Termo de Recebimento Definitivo declara formalmente a CONTRATADA que os serviços demandados na OS n.º _____ (Doc. SEI) foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência, e a partir desta data obedecerá as regras e os prazos de garantia definidos no Contrato _____ (Doc. SEI).

IDENTIFICAÇÃO

Item da Nota de Empenho	Descrição

Por meio deste documento, declaramos, para atendimento ao estabelecido na Lei nº 14.133/2021, que os serviços listados na tabela referenciada cumprem com as especificações requeridas, conforme os Critérios de Aceitação estabelecidos no Termo de Referência anexado ao Edital do Pregão Eletrônico. nº _____.

Brasília, ____ de _____ de _____.

Fiscal Técnico	Fiscal Requisitante	Preposto

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Este Termo de Recebimento Provisório declara formalmente a CONTRATADA que os serviços demandados na OS nº _____ (Doc. SEI) foram recebidos para análise das conformidades de qualidade, baseadas nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), constantes do Anexo II do Termo de Referência anexo ao Edital PE nº _____, para fins de cumprimento do disposto na Instrução Normativa nº 94/2022, recepcionada do Distrito Federal pelo Decreto nº 45.011, de 27 de setembro de 2023.

Brasília, ____ de _____ de _____.

Fiscal Técnico	Preposto

73. ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO DO OBJETO

_____(razão social da licitante), CNPJ nº _____, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____ (representante da empresa e qualificação do mesmo, constando inclusive qual a função/cargo na empresa), portador(a) de CI/RG nº _____, CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que possui pleno conhecimento do objeto do Pregão nº ____/2024 e concorda com todas as exigências do Edital e anexos, que OPTOU por não realizar a visita/vistoria ao(s) local(is) de execução dos serviços, que ASSUME todo e qualquer risco por esta decisão e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital, dos Projetos Básico e Executivos e dos demais anexos que compõem o processo da presente licitação.

74. ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

_____(razão social da licitante), CNPJ nº _____, neste ato representada pelo(a) Sr(a). _____ (representante da empresa e qualificação do mesmo, constando inclusive qual a função/cargo na empresa), portador(a) de CI/RG nº _____, CPF nº _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que vistoriou as dependências da área de TI da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, que concorda com todas as exigências do Edital e anexos e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital, dos Projetos Básico e Executivos e dos demais anexos que compõem o processo da presente licitação.

(Local e data)

Assinatura e carimbo (Responsável da empresa)

ANEXO III MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº ____/202____, NOS TERMOS DO PARECER REFERENCIAL Nº 66/2024 PGDF

SIGGO nº: _____

Processo nº 00431-00013417/2024-01

O DISTRITO FEDERAL, por meio da SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL, inscrita no CNPJ nº 04.251.080/0001-09, com sede no SEP/Quadra 515, Lote 2, Bloco B Ed. Espaço 515 - Asa Norte, 5º Andar, Brasília/Distrito Federal, doravante denominada CONTRATANTE, neste ato representada por JEAN MARCEL PEREIRA RATES, portador do RG nº 3.401.098 SSPDF, inscrito sob o CPF nº 052.911.526-30, na qualidade de Secretário-Executivo de Desenvolvimento Social, em cumprimento a delegação de competência prevista no art. 1º, parágrafo único, do Decreto nº 41.498, de 18 de novembro de 2020, c/c com o art. 2º, inc. I da Portaria Nº 03, de 22 de fevereiro de 2024, e do outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, com sede na _____, Lt. _____, _____, CEP: _____, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por _____, brasileiro (a), casado (a), portador (a) do RG nº _____, inscrito sob o CPF nº _____, e _____, brasileiro (a), divorciado (a), portador (a) do RG nº _____, inscrito sob o CPF nº _____, na qualidade de Representantes Legais, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto nº 44.330 de 16 de Março de 2023 e alterações posteriores resolvem celebrar o presente Termo de Contrato mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA primeira - DO OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a Registro de Preços para a contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, implantação e execução continuada de

atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da SEDES-DF, conforme condições e especificações constantes neste Termo de Referência - SEDES/SEEDS/SUGIP/COIG/GGOV e Anexos (144083251).

Objeto da contratação:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UND DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
1	1	Serviços de Service Desk Nível 1 e 2	26980	UST	1.828,70	21.944,40			
	2	Serviços de Service Desk Nível 3	26980	UST	1.637,25	19.647			
	3	Gestão Ágil de Serviços Técnicos	26980	UST	397,50	4.770			
	TOTAL				3.863,45	46.361,40	-		

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.2.1. O Termo de Referência ;
- 1.2.2. O Edital de Pregão Eletrônico __/202__ ();
- 1.2.3. A Proposta do contratado ();
- 1.2.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma do §20 do art. 179, do Decreto nº 44.330/2023 e dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 2.1.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.
- 2.1.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.1.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 2.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência (xxxxxxxxx), anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA- SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (ART. 92, V)

5.1. Valor total da contratação é de R\$ __. __. __. __ (_____).

5.2. No valor acima estão incluídas 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.

5.4. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/202__, conforme data da Planilha Comparativa de Preços (_____).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento, conforme art. 136, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.1.9. xplicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.1.10. A Administração terá o prazo de um mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de um mês.

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93,§2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência :

9.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

9.1.8.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

9.1.8.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;

9.1.8.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

9.1.8.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;

9.1.8.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.1.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênera.

9.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.1.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

9.1.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

9.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.1.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

9.1.22. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) ... (inserir endereço(s));

9.1.22.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, salvo se o contratado tiver unidade de prestação de serviços em distância de [...] (inserir distância conforme avaliação técnica) do local demandado.

9.1.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.1.24. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

9.1.24.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução do contrato, nos moldes do [art. 96, combinado com art. 101, ambos da Lei nº 14.133, de 2021](#), em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, no valor de **R\$ _____** (_____), podendo optar por qualquer das modalidades previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.9 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.10, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos 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 Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emiKda por banco ou insKtuição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021).

11.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais 11.1. aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

11.15. .Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

11.16. . A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.18. . O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

11.18.1 A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

g) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se jusKficar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da

Lei nº 14.133, de 2021);

II - Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III - Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV - Multa:

- a) Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;
- b) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia. a. O atraso superior a 10 (dez) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- c) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 5% a 30% do valor do contrato.
- d) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 1.1, de 10% a 30% do valor do Contrato.
- e) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.
- f) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.
- g) Para infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente

12.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.6. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.7. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.9. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.1.1. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.1.2. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.1.3. caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.2.1. nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.3. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato

13.3.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- 13.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.4.3. Indenizações e multas.

13.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Distrito Federal deste exercício, na dotação

abaixo discriminada:

- I - Gestão/Unidade:
- II - Fonte de Recursos:
- III - Programa de Trabalho:
- IV - Elemento de Despesa:
- V - ano Interno:
- VI. Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA– DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO (ART. 92, §1º)

18.1. Fica eleito o foro de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

19.2. Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a licitante vencedora, para a prestação do mesmo serviço, seja por licitação ou contratação emergencial, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo contrato foi rescindido ou encerrado.

19.2.1. Não preenchidos todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.

19.3. Nos termos da Lei Distrital nº 5.847/2017, a licitante vencedora que tiver mais de 20 funcionários contratados, se obriga a oferecer-lhes, diretamente ou por convênio com instituições públicas ou privadas, curso de alfabetização ou complementação do ensino fundamental até o quinto ano.

19.3.1. Em caso de descumprimento será aplicada à Contratada multa de 30% (trinta por cento) com base no salário de cada funcionário não beneficiado.

19.4. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a licitante vencedora, na prestação do serviço, se obriga a fornecer aos empregados plano de saúde

19.5. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - até 200 empregados 2%;
- II - de 201 a 500 3%;
- III - de 501 a 1.000 4%;
- IV - de 1.001 em diante 5%.

19.6. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

- I - incentive a violência;
- II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- V - seja homofóbico, racista e sexista;
- VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

19.7. Nos termos da Lei Distrital nº 6.128/2018, fica reservado o percentual de 2% das vagas de trabalho contidas no TR, Anexo I deste Edital, para pessoas em situação de rua.

19.2.1. A licitante vencedora deverá informar que responde pela pauta da assistência social a oferta de vagas previstas.

19.2.2. Ficam excetuadas as empresas que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores.

19.8. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a empresa vencedora fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.

19.8.1. o não atendimento das determinações constantes no item 19.8, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.

19.9 Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800- 6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).

Pelo Distrito Federal:

JEAN MARCEL PEREIRA RATES

Pelo Contratada:

_____	_____
Representante Legal	Representante Legal

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Eu, CPF n.º como representante devidamente constituído da empresa, CNPJ n.º, doravante denominado Licitante, para fins do disposto no PE n.º /202_, em atendimento a Lei Distrital n.º 4.770/2012, declaro, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) A proponente está ciente de sua responsabilidade ambiental e se compromete em adotar práticas ecologicamente corretas realizando as seguintes ações:

i) Descartar o material utilizado (lâmpadas, cartuchos, recipientes de tintas, caixas de papelão), fazendo a separação dos resíduos recicláveis, tendo o cuidado necessário com acondicionamento dos materiais tóxicos: lâmpadas à base de vapor de mercúrio, sódio ou similar; cartuchos e recipientes de tintas e outros, de modo a evitar a evaporação de produtos tóxicos no meio ambiente.

ii) Destinações dos materiais recicláveis às cooperativas e associações dos catadores incentivando a prática da reciclagem e a proteção do meio ambiente.

iii) Utilizar papéis originários de áreas de reflorestamento para reprodução de documentos; sendo que para os fins a que se destina esta licitação, somente será utilizado papel reciclado na forma do exigido no Edital de Licitação.

b) A empresa reconhece sua responsabilidade com o meio ambiente, adotando todas as medidas necessárias para evitar, atenuar ou reparar os impactos resultantes desta atividade, mantendo-se disponível à fiscalização pelos Órgãos responsáveis, e que já iniciou (ou está em fase de implantação) as seguintes medidas: (DEVERÁ INFORMAR QUAIS AS MEDIDAS JÁ IMPLANTADAS) tendo como meta em um prazo de atingir o nível mínimo para reconhecimento pelos Organismos Ambientais de Empresa Sustentável.

c) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la, conforme exigido no PE n.º /202_.

Brasília, de de 202_. Representante legal do licitante

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N.º 39.860/2019

ÓRGÃO/ENTIDADE
PROCESSO
MODALIDADE DE LICITAÇÃO
NÚMERO DA LICITAÇÃO

LICITANTE
CNPJ/CPF
INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL
REPRESENTANTE LEGAL
CPF

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 1º do Decreto n.º 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, de de 2020.

Assinatura

ANEXO VI

DECLARAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DE ME EPP

A (LICITANTE) declara, para todos os efeitos legais, que, no ano-calendário de realização deste pregão P E /20, não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima administrativa para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, para fins de obtenção dos benefícios previstos dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar n.º 123, de 2006.

Representante da Proponente Assinatura:

Brasília, de de 20.

ANEXO VII

5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

5.9. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

5.10. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.

5.11. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.13. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. CLÁUSULA VI - ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021 ;

6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. CLÁUSULA VII - NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Não hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. CLÁUSULA VIII – DO REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto nº 11.462, de 2023.

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3. a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CLÁUSULA IX - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 204, § 2º, do Decreto nº 44.330, de 2023; ou

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora poder, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do artigos 26, § 3º e 27, § 4º, ambos do Decreto nº 11.462, de 2023.

10. CLÁUSULA X - DAS PENALIDADES

10.1 O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 192, inc. XII, do Decreto nº 44.330, de 2023), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 194, inc. IX, do Decreto nº 44.330, de 2023).

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CLÁUSULA XI – DAS CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em 02 (duas) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes.

11.3. Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em (...) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e encaminhada cópia aos demais órgãos participantes (se houver).

12. CLÁUSULA XII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Integram esta Ata, o Edital de Pregão SRP nº ___/2024 e seus anexos, as propostas com preços e especificações dos serviços.

12.2. O(s) caso(s) omissos será(o) resolvido(s) de acordo com a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto nº 44.330 de 16 de Março de 2023 e alterações posteriores, e, com as demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de Direito.

12.3. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060. (Parecer nº 343/2016 – PRCON/PGDF) E por estarem assim justos e compromissados, foi lavrado este instrumento que, depois de lido, conferido e achado conforme vai assinada a presente ata, pelas partes, na presença das testemunhas abaixo.

Brasília/DF, ___ de _____ de 20__.

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL
[autoridade da SEDES/DF competente para assinar a Ata de Registro de Preços]

Anexo

Cadastro Reserva

Segundo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

Item do TR	Fornecedor (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)																
X	<table border="1"><thead><tr><th>Especificação</th><th>Marca (se exigida o edital)</th><th>Modelo (se exigido no edital)</th><th>Unidade</th><th>Quantidade Máxima</th><th>Quantidade Mínima</th><th>Valor Un</th><th>Prazo garantia ou validade</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Especificação	Marca (se exigida o edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade								
Especificação	Marca (se exigida o edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade										

Segundo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original:

Item do TR	Fornecedor (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)																
X	<table border="1"><thead><tr><th>Especificação</th><th>Marca (se exigida o edital)</th><th>Modelo (se exigido no edital)</th><th>Unidade</th><th>Quantidade Máxima</th><th>Quantidade Mínima</th><th>Valor Un</th><th>Prazo garantia ou validade</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Especificação	Marca (se exigida o edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade								
Especificação	Marca (se exigida o edital)	Modelo (se exigido no edital)	Unidade	Quantidade Máxima	Quantidade Mínima	Valor Un	Prazo garantia ou validade										

Diretoria de Licitações /SEDES/SEEDS/SUAG/COLIC/DLIC
SEPN, Quadra 515, Lt. 02, Bloco "B", 3º Andar, Asa Norte, CEP: 70.770-500 –Brasília –DF
Telefone(s): (0xx61) 3773-7150 / 3773-7220



Documento assinado eletronicamente por **ISANA BORGES LEAL TEIXEIRA - Matr.0280007-1, Pregoeiro(a)**, em 27/11/2024, às 14:20, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= 157084643 código CRC= 85226E2D.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SEPN Quadra 515 Lote 02 Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70770-502 -
Telefones(s): 3773-7150
Sítio - www.sedes.df.gov.br