



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL

Unidade de Licitações

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS REALIZADO POR MEIO DA INTERNET

TIPO: Menor Preço

REGIME DE EXECUÇÃO: Empreitada por preço global

PROCESSO Nº: 00431-00008016/2017-00

OBJETO: Registro de preços para eventual contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, organização, desenvolvimento, 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 Sede Administrativa e unidades externas. Todos os serviços serão atendidos por meio de uma Central de Suporte de forma a gerenciar os serviços de *Nível 1, 2 e 3* conforme especificações e condições estabelecidas no termo de referência constante do Anexo I do Edital.

INTERESSADO: Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - SEDES/DF

ELEMENTO DE DESPESA: 33.90.39

CÓDIGO UASG: 926210.

ENTREGA DE PROPOSTA: A partir da publicação no Portal www.comprasgovernamentais.gov.br

DATA DE ABERTURA: setembro de 2019.

HORÁRIO: 11h00min

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.comprasgovernamentais.gov.br.

EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 06/2019 SEDES/DF

A **Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, do Distrito Federal-SEDES/DF**, no uso de suas atribuições legais, por meio do Pregoeiro designado pela ORDEM DE SERVIÇO Nº 93, DE 30 DE AGOSTO DE 2019, publicada no DODF n.º 165, de 30/08/2019, torna público, para o conhecimento dos interessados, que fará realizar licitação na modalidade de PREGÃO, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo menor preço, para contratação do objeto especificado no Anexo I deste Edital.

O presente certame será regido pela Lei nº 10.520/2002, regulamentado pelo Decreto Federal nº 5.450/2005 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, Decreto Federal 7.174/2010, Decretos Distritais nºs 25.966/2005, 26.851/2006, **DECRETO 37.667/2016**, 32.716/2011, 38.356/2017, **35.592/2014 (quando for o caso)**, **Decreto 38934/2018**, 37.121/2016, **DECRETO 36.520/2015**, e 39.103/2018, pela Lei Complementar nº 123/2006, Lei Federal nº 12.440/2011, Lei Distrital nº 6.112/2018 e 5.061/2013, **além das demais normas pertinentes**, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio de sistema eletrônico que promova a comunicação pela INTERNET, mediante condições de segurança, utilizando-se, para tanto, os recursos da criptografia e autenticação em todas as suas fases.

Os trabalhos serão conduzidos por servidor designado, denominado Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a página eletrônica www.comprasgovernamentais.gov.br, que terá, dentre outras, as seguintes atribuições: coordenar o processo licitatório; receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração; conduzir a sessão pública na internet; verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório; dirigir a etapa de lances; verificar e julgar as condições de habilitação; receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão; indicar o vencedor do certame; adjudicar o objeto, quando não houver recurso; conduzir os trabalhos da equipe de apoio; e encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

O Edital estará disponível gratuitamente no site eletrônico no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação, mediante Sistema de Registro de Preços de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados no planejamento, organização, desenvolvimento, 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 Sede Administrativa e unidades externas. Todos os serviços serão atendidos por meio de uma Central de Suporte de forma a gerenciar os serviços de *Nível 1, 2 e 3* conforme especificações e condições estabelecidas no termo de referência constante do Anexo I do Edital.

2. DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

2.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço eletrônico pregoeiro.gdf@gmail.com.

2.2. Até dois dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão, na forma eletrônica, pelo endereço eletrônico pregoeiro.gdf@gmail.com.

2.3. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Termo de Referência, parte integrante do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas e, neste mesmo prazo prestar os esclarecimentos requeridos.

2.4. Acolhida à impugnação contra este Edital, será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

2.5. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados.

2.6. As decisões sobre as impugnações, bem como os esclarecimentos, serão divulgadas pelo pregoeiro a todos os interessados no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br nos Links: *Acesso Livre > Pregões > Agendados* e na tela principal, *acesso seguro*, em: *visualizar impugnação/esclarecimento/aviso*.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO:

3.1. Poderão participar deste Pregão:

3.1.1. Microempresas, empresas de pequeno porte ou microempreendedores individuais, em cumprimento ao disposto no art. 7º do Decreto nº 35.592/2014, que atenderem a todas as exigências constantes deste Edital e seus Anexos, sendo inabilitada a empresa que não estiver na condição de entidade preferencial.

3.1.1.1. As microempresas e empresas de pequeno porte poderão se beneficiar do tratamento diferenciado e favorecido em licitações, previsto na Lei Complementar nº 123/2006, desde que não se enquadrem em qualquer das exclusões relacionadas no § 4º, art. 3º da referida Lei.

3.1.2. Empresário individual ou sociedade empresária, do ramo de atividade do objeto desta licitação, que atenda a todas as condições estabelecidas neste edital e seus anexos;

3.1.3. Que estiverem previamente cadastrados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e credenciados perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br

3.1.3.1. Os interessados em participar do presente Pregão e que não estejam cadastrados no SICAF poderão providenciar o cadastramento, ao menos no nível de credenciamento, na forma estabelecida na IN SLTI/MPOG nº 2/2010, em qualquer unidade de cadastramento dos órgãos/entidades do Governo Federal, integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, ou pela Internet, conforme orientações constantes no endereço www.comprasgovernamentais.gov.br, no link: *Acesso Livre > SICAF*.

3.1.4. Que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, desde que atendidas às exigências do item 11.1 deste edital.

3.1.5. Também poderão participar desta licitação as empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – Simples Nacional em conformidade com o Acórdão TCU nº 2798/2010 do Plenário, justificativas e exigências abaixo:

3.1.6. Não há vedação expressa em nenhuma norma legal de participação de empresas optantes pelo Simples Nacional em licitações públicas.

3.1.7. A empresa optante pelo Simples Nacional não poderá gozar, nesta licitação, de nenhum benefício tributário na condição de optante, em prestígio ao princípio da igualdade, devendo preencher sua Planilha de Custos e Formação de Preços conforme o Regime Tributário que irá optar, caso seja contratada (Lucro Presumido ou Lucro Real).

3.1.8. A empresa optante pelo Simples Nacional que venha a ser contratada estará sujeita à exclusão obrigatória do Simples Nacional a contar do mês seguinte ao da contratação, em consequência do que dispõem o art. 17, inciso XII, o art.30, § 1º, inciso II e o art.31, inciso II, da Lei Complementar nº123, de 2006.

3.2. Não poderão participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do serviço e do fornecimento de bens a eles necessários:

3.2.1. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendido aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum;

3.2.2. Empresário individual ou sociedade empresária, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou termo de referência ou projeto executivo ou o qual ou da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto ou controlador, responsável técnico ou subcontratado;

3.2.3. **Empresários / Empresas declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública, direta ou indireta, bem como as que estejam impedidas ou suspensas do direito de licitar ou contratar com a administração do Distrito Federal.**

3.2.4. Sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;

3.2.5. Empresários/Empresas que se encontrem em processo de dissolução, recuperação judicial ou extrajudicial, falência, concordata, concurso de credores, liquidação, fusão, cisão, ou incorporação;

3.2.6. Consórcio de empresas, qualquer que seja sua forma de constituição e pessoas físicas não empresárias;

3.2.7. Empresário individual ou sociedade empresária, que tenha proprietário, administrador, ou sócio com poder de direção que seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de familiar de agente público, que preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da Administração Pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança, na forma prescrita pelo Decreto Distrital. nº 32.751/2011 alterado pelo Decreto Distrital nº 37.843/2016, por meio de:

I - 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; ou ;

II - 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.

3.2.7.1. As vedações deste item estendem-se às relações homoafetivas.

3.2.7.2. A vedação se aplica aos contratos pertinentes a obras, serviços e aquisição de bens, inclusive de serviços terceirizados, às parcerias com organizações da sociedade civil e à celebração de instrumentos de ajuste congêneres. (Decreto 37843 de 13/12/2016)

3.2.8. **Direta ou indiretamente o servidor ou dirigente que integre esta Secretaria de Desenvolvimento Social do DF**

3.2.9. 3.2.9. Considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista do autor do termo de referência ou projeto, pessoa física ou jurídica e do pregoeiro e de sua equipe de apoio com a licitante ou responsável pelo fornecimento de bens e serviços a estes necessários.

3.2.10. 3.2.10. O autor do projeto, básico ou executivo, pessoa física ou jurídica

3.2.11. 3.2.11. Considerando o art. 97 da Lei nº 8.666/93, será realizada prévia pesquisa junto aos Portais na Internet de Governos (SICAF, STC/GDF e CEIS/CGU) e no CNJ (condenações cíveis por atos de Impropriedade Administrativa) para aferir se existe algum registro impeditivo ao direito de participar de licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. Os interessados em participar deste Pregão deverão credenciar-se, previamente, perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

4.3. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

4.4. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ela efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a SEDES/DF responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.5. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão na forma eletrônica.

4.6. Caberá a licitante comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

4.7. O Pregão será conduzido pela SEDES/DF com apoio técnico e operacional da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que atuará como provedor do sistema eletrônico para esta licitação.

5. DA PROPOSTA

5.1. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a SEDES/DF responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

5.2. Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, as licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e preço, até a data e hora marcadas para abertura da sessão exclusivamente por meio do sistema eletrônico no endereço acima, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2.1. A participação no Pregão dar-se-á pela utilização da senha privativa da licitante.

5.2.2. Para o encaminhamento da proposta de preços objeto desta licitação não será exigido o preenchimento e envio de arquivo anexo, em razão de que o sistema eletrônico não permite esse procedimento antes da etapa de lances, com vistas a impedir o conhecimento das planilhas das demais licitantes.

5.2.3. A licitante obriga-se ao cumprimento de todas as condições previstas neste Edital e seus Anexos.

5.3. Para participação no Pregão, a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, bem como preencher as seguintes Declarações *on line*, fornecidas pelo Sistema de Pregão Eletrônico do *Comprasnet*:

5.3.1. *Declaração de Inexistência de Fato Superveniente, atestando, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;*

5.3.2. *Declaração de que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menores de dezoisete anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, regulamentada pelo Decreto nº 4.358/02;*

5.3.3. *Declaração de elaboração independente de proposta, em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2/2009;*

5.3.4. *Comprovação, exigida somente para microempresa e empresa de pequeno porte, de enquadramento em um dos dois regimes, caso tenha se utilizado e beneficiado do tratamento diferenciado e favorecido na presente licitação, na forma do disposto na Lei Complementar nº 123/06;*

5.3.5. *Declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.*

5.4. Declarações falsas, relativas ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta, sujeitarão a licitante às sanções previstas no item 2.7.1 deste Edital.

5.5. Até a abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

5.6. Para formular e encaminhar à proposta de preços, no idioma oficial do Brasil, exclusivamente por meio do sistema eletrônico no endereço indicado no item 5.2, a licitante deverá considerar, além das condições estabelecidas neste Edital, notadamente no Anexo I – Termo de Referência, o seguinte:

5.6.1. Apresentar o VALOR GLOBAL DA PROPOSTA, obtido por meio das planilhas de custos Anexas ao Termo de Referência, 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;

5.6.2. O prazo de validade das propostas não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura da sessão pública, o qual será assim considerado, caso não conste expressamente na proposta;

5.6.3. A licitante deverá elaborar a sua proposta com base no edital e seus anexos e na vistoria, caso seja necessário fazê-la, para conhecimento das informações e das condições locais, sendo de sua exclusiva responsabilidade o levantamento de serviços, de quantidades e de custos necessários para o cumprimento total das obrigações necessárias para a execução do objeto desta licitação.

5.7. Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade da licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.8. A contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º, art. 57, da Lei nº 8.666/93.

5.9. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

5.10. Independentemente de declaração expressa, a simples apresentação da proposta implica conhecimento e submissão a todas as condições estipuladas neste Edital e seus Anexos, bem como à legislação mencionada no preâmbulo deste.

5.11. As microempresas e empresas de pequeno porte optantes pelo Simples Nacional, instituído pela Lei Complementar nº 123/06, caso não haja vedação legal para opção em razão do objeto da licitação, deverão subtrair da alíquota a que estiverem sujeitas os percentuais correspondentes ao IRPJ e CSLL.

5.12. As Planilhas de Custos e Formação de Preços a serem apresentadas não serão analisadas apenas com caráter informativo, sendo, também, analisadas quanto à verificação da exequibilidade da proposta da licitante vencedora e, sucessivamente das demais licitantes, no caso de a proposta da licitante vencedora ser considerada inexequível.

5.13. Quaisquer tributos, custos e despesas diretas ou indiretas omitidos da proposta ou incorretamente cotadas serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse título, devendo os serviços respectivos, serem fornecidos a SEDES/DF.

5.14. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte assinala, equivocadamente, no sistema eletrônico, a alternativa de que não cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, será considerado pelo sistema, para todos os fins, inclusive para desempate, que a licitante, mesmo podendo, optou por não se beneficiar, nesta licitação, do regime diferenciado e favorecido previsto na mencionada lei, não cabendo, posteriormente qualquer reclamação e/ou recurso visando alterar essa situação.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

6.1. No dia e horário, indicados no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, será realizada a abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo Pregoeiro.

6.2. Durante a sessão, a comunicação entre o Pregoeiro e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. Incumbirá a Licitante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a sessão pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo Sistema ou de sua desconexão.

6.4. A Licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta de preços e lances inseridos em sessão pública.

7. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1. Aberta a sessão pública na internet, o pregoeiro verificará as propostas ofertadas conforme estabelecido no item 05 deste Edital, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com o estabelecido neste Edital e em seus Anexos.

7.2. Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

7.3. O pregoeiro não poderá desclassificar propostas em decorrência da oferta de valores acima do preço inicialmente orçado pelo SEDES/DF na etapa anterior à formulação de lances (Acórdão TCU nº 934/07 – 1ª Câmara).

8. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1. Após a verificação inicial das propostas, na forma do item anterior, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.2. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

8.3. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

8.4. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

8.5. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

8.6. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

8.7. Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, quando serão divulgadas data e hora para a sua reabertura.

8.8. O encerramento da etapa de lances será decidido pelo Pregoeiro, que informará, com antecedência de 1 a 60 minutos, o prazo para início do tempo de iminência.

8.9. Decorrido o prazo fixado pelo Pregoeiro, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.

8.10. Será assegurado, como critério de desempate, a preferência de **contratação** para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, que será adotado os procedimentos a seguir, quando o menor lance não for ofertado por microempresa ou empresa de pequeno porte que possa se beneficiar do regime diferenciado e favorecido em licitações previsto na mencionada Lei:

8.10.1. Entende-se por empate, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

8.10.2. Para efeito do disposto no item 8.10.1, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.10.2.1. A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada no intervalo estabelecido acima será convocada para, querendo, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada com o menor preço ou lance, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

8.10.2.2. Apresentada proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação;

8.10.2.3. Não sendo declarada vencedora a microempresa ou empresa de pequeno porte, serão convocadas as remanescentes na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

8.10.2.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresa de pequeno porte que se encontrem no intervalo será realizado sorteio eletrônico entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

8.10.2.5. Na hipótese de não declaração de licitante vencedora, enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte será analisada a documentação de habilitação da licitante que originalmente apresentou a menor proposta ou lance e, se regular, será declarada vencedora, sendo que na hipótese de não interposição de recurso, adjudicado em seu favor o objeto licitado.

8.10.2.6. O disposto no subitem 8.10.2.5, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

8.11. A convocada que não apresentar proposta dentro do prazo de 5 (cinco) minutos, controlados pelo Sistema, decairá do direito previsto nos artigos. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.12. A desistência em apresentar lance implicará na manutenção do último preço ofertado pela licitante, para efeito de classificação de aceitabilidade da proposta.

8.13. Por força do que dispõe o art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e do Decreto Distrital nº 34.637/2013 que recepcionou o Decreto Federal nº 7.174/2010, será assegurada a preferência na contratação, para fornecedores de bens e serviços de informática e automação. (conforme o caso)

8.13.1. O exercício para o direito de preferência disposto neste item será concedido depois do encerramento da fase de lances e após, quando for o caso, da etapa automática de convocação das microempresas ou empresas de pequeno porte, de que trata o item 8.10.

8.13.2. Os licitantes que declararam no sistema, quando do cadastro de suas propostas, que atendem aos requisitos estabelecidos no art. 5º do Decreto nº 7.174/2010, serão convocados a exercerem o seu direito de preferência, observada a seguinte ordem de classificação, na forma definida pelo Poder Executivo Federal:

1. bens e serviços com Tecnologia desenvolvida no País e produzido de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB) + Micro e Pequena Empresa;
2. bens e serviços com Tecnologia desenvolvida no País e produzido de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB);
3. bens e serviços com Tecnologia desenvolvida no País + Micro e Pequena Empresa;
4. bens e serviços com Tecnologia desenvolvida no País;
5. bens e serviços produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB) + Micro e Pequena empresa;
6. bens e serviços produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB)

8.13.3. Aplicar-se-ão as regras de preferência previstas neste item com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência.

8.13.3.1. serão convocados os licitantes classificados que estejam enquadrados nas condições previstas no subitem 8.13.2 deste Edital, seguindo a ordem de classificação, 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.

8.13.4. Caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, será declarado vencedor o licitante detentor da proposta originalmente vencedora do certame.

8.13.5. Consideram-se bens e serviços de informática e automação com tecnologia desenvolvida no País aqueles cujo efetivo desenvolvimento local seja comprovado junto ao Ministério da Ciência e Tecnologia, na forma por este regulamentada.

8.13.6. A comprovação do atendimento ao PPB dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto 5.906/2006, ou pelo Decreto 6.008/2006.

8.13.6.1. A comprovação será feita:

8.13.6.1.1. Eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA; ou

8.13.6.1.2. Por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação do licitante.

8.13.7. O licitante deverá encaminhar juntamente com a proposta a documentação e o(s) certificado(s) comprobatório(s) do atendimento da habilitação para usufruir o benefício da preferência na contratação, para o qual se declarou apta, estabelecido no art. 5º do Decreto nº 7.174/2010 e previsto no subitem 8.13.2 deste edital, apresentando ainda, a declaração constante do Anexo V deste edital.

8.14. Fica vedada a formulação de lances para dois ou mais serviços contidos no Anexo I, quando, por sua natureza, esses serviços exigirem a segregação de funções, ficando assegurado a possibilidade de participação de todos em ambos os itens.

8.15. O intervalo entre os lances intermediários enviados pela mesma licitante não poderá ser inferior a 20 segundos, e o intervalo entre lances que vise cobrir o melhor lance ofertado, até então pelos demais competidores, não poderá ser inferior a três (3) segundos.

8.14.1. Os lances enviados em desacordo serão excluídos automaticamente pelo sistema eletrônico.

8.15. No caso de haver indícios de uso de empresa “coelho” e de software “robô”, o que inviabiliza a isonomia da fase de lances, será desconsiderado os lances humanamente impossíveis, configurados pela ocorrência simultânea de lances iniciais inexequíveis ou muito baixos (empresa “coelho”) e de disputas pelo 2º (segundo) melhor preço em intervalos inferiores a 3 (três) segundos (software “robô”), de forma a evitar situações de competição não isonômica, em conformidade com o disposto no IN n.º 3/2011 – SLTI/MPOG e no art. 3º da Lei n.º 8.666/1993; (Decisão 68/2018-TCDF.

9. DA NEGOCIAÇÃO

9.1. Após o encerramento da etapa de lances o Pregoeiro poderá encaminhar contraproposta à licitante que tenha apresentado o lance mais vantajoso, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, para que seja obtida melhor proposta.

9.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

9.3. **Objetivando a formação de cadastro reserva, na sequência de classificação do certame, após o encerramento da etapa competitiva e/ou após a fase de negociação de que tratam os itens anteriores os demais licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.**

9.3.1. **A apresentação de novas propostas não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.**

9.3.2. **Para efeito de registro em Ata de Registro de Preços os fornecedores que aceitarem fornecer pelos preços e quantitativos do licitante mais bem classificado serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.**

10. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

10.1. A licitante classificada em primeiro lugar deverá encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, contados da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema *Comprasnet*, em arquivo único, ou pelo e-mail pregoeiro.gdf@gmail.com ou pelo fac-símile nº (061) 3348-3520, a proposta de preços adequada ao último lance ou valor negociado e demais documentos e comprovações solicitados em anexo.

10.1.1. Os originais ou cópias autenticadas da proposta inserida no sistema e da documentação exigida no Edital, deverão ser encaminhados em envelope fechado e identificado o nº do pregão e dados da empresa, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da declaração dos vencedores no sistema, ao protocolo da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES/DF, localizado Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 515, Bloco “A”, Ed. Banco do Brasil, 2º Andar, Asa Norte - Brasília/DF; Telefone: (061) 3348-3520.

10.1.2. A forma física da proposta inserida no sistema, a ser encaminhada no envelope deverá conter:

- a) Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
- b) VALOR GLOBAL DA PROPOSTA, obtido por meio das planilhas de custos que deverão ser Anexadas à proposta, (conforme o caso) 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;
- c) As especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, observadas as características contidas no Anexo I – Termo de Referência, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no *Comprasnet* e as especificações constantes deste edital, prevalecerão às últimas;
- d) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data prevista para abertura da licitação;
- e) prazo de início dos serviços oferecidos não superior a 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da assinatura do contrato;
- f) A planilha de custos e de formação de preços afetas aos profissionais deverá conter indicação dos sindicatos, acordos coletivos, convenções coletivas, sentenças normativas ou leis, que regem essas categorias que executarão os serviços, e as respectivas datas bases e vigências, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO, segundo disposto na letra “c” do item 6.2 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017;
- g) Conter prazo de entrega dos serviços de acordo com o cronograma de execução contido no Termo de Referência deste Edital;
- h) Conter, anexo, o Termo de Confidencialidade, conforme modelo constante no Anexo VI deste Edital;
- i) Conter declaração do licitante de que executará os serviços de acordo com as especificações e condições estabelecidas nos Anexos deste Edital.
- j) Conter declaração do licitante de que repassará a transferência de conhecimento tecnológico em Brasília-DF, em ambiente que irá disponibilizar por sua responsabilidade, sob as condições estabelecidas no Termo de Referência constante do Anexo I deste Edital, devendo indicar em sua proposta o local onde este serviço será prestado;
- k) Apresentar atestado de vistoria técnica fornecido pela SEDES/DF comprovando que o licitante através do seu representante legal, tomou conhecimento de todas as informações necessárias e das condições para o cumprimento das obrigações objeto desta licitação. Caso opte pela vistoria, esta deverá ser marcada e realizada antes da abertura do certame e preenchida a declaração, conforme modelo constante do Anexo III do Termo de Referência.

¹) A vistoria não é compulsória, 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 SEDES/DF, em razão de sua não realização.
- l) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado. (Conforme o caso)
- m) 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.

10.1.2.1. Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta e não constar o registro de prazos divergentes dos estabelecidos, eles serão considerados como aceitos pela licitante, ficando esta obrigada ao cumprimento dos mesmos;

10.1.2.2. O Imposto de Renda de Pessoa Jurídica **IRPJ** e a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido **CSLL**, que não podem ser repassados à Administração, não deverão ser incluídos na Proposta de Preços apresentada;

10.1.2.3. Deverão ser observados, quando do preenchimento da planilha de preços, os valores estabelecidos na legislação vigente relativos ao recolhimento dos encargos sociais (tais como INSS, SESI ou SESC, SENAI ou SENAC, INCRA, Salário Educação, FGTS, Seguro

Acidente de Trabalho/SAT/INSS, SEBRAE, Férias, 13º Salário e outros);

10.1.2.4. Na formulação de sua proposta a empresa deverá observar o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme as Leis n.º 10.637/2002 e 10.833/2003 (Acórdão TCU- Plenário n.º 2.647/2009).

10.1.2.5. Nos casos em que forem detectados erros e/ou inconsistências nas planilhas apresentadas, durante a análise da aceitação da proposta, a SEDES/DF poderá determinar à licitante vencedora, mediante diligência, a promoção de ajustes nessas planilhas, se possível, para refletir corretamente os custos envolvidos na contratação, desde que não haja majoração do preço proposto.

10.1.2.6. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- I - Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexecuibilidade;
- II - Verificação de acordos coletivos, convenções coletivas ou sentenças normativas em dissídios coletivos de trabalho;
- III - Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego e junto ao Ministério da Previdência Social;
- IV - Consultas a entidades ou conselhos de classe, sindicatos ou similares;
- V - Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- VI - Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração Pública ou com a iniciativa privada;
- VII - Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes;
- VIII - Verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente;
- IX - Levantamento de indicadores salariais ou trabalhistas publicados por órgãos de pesquisa;
- X - Estudos setoriais;
- XI - Consultas à Secretaria de Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal;
- XII - Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços; e
- XIII - Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

10.1.2.7. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta.

10.2. A licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta e documentação solicitadas, terá sua proposta desclassificada e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital.

10.3. O Pregoeiro examinará a proposta mais bem classificada quanto à compatibilidade do preço ofertado com o valor estimado, à conformidade com as especificações técnicas do objeto licitado e com os requisitos estabelecidos neste edital e seus anexos, devendo ser desclassificada de forma motivada a que estiver em desacordo.

10.4. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do SEDES/DF ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão;

10.5. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido;

10.6. Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade da licitante, para os quais ela renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração;

10.7. Será desclassificada a proposta que contenha preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que seja inferior ao custo de produção, acrescido dos encargos legais, desde que a licitante, depois de convocada nos termos do subitem 10.1.2.6, não tenha demonstrado a exequibilidade do preço ofertado;

10.8. **Para efeito de aceitabilidade das propostas, não serão admitidos valores superiores aos preços global e unitários estimados pela SEDES/DF, caso em que importará na desclassificação da proposta.**

11. DA HABILITAÇÃO

11.1. DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO:

11.1.1. Comprovação da Habilitação Jurídica

- a) Registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

11.1.2. Regularidade Fiscal e Trabalhista

- a) **Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;**
- b) **Prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;**
- c) Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante;
- d) Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- e) Para as empresas com sede e/ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão Negativa de

Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br. (inteligência do art. 173, da LODF);

- f) Certidão de regularidade de débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;
- g) Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- h) Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

11.1.3. Qualificação Técnica

- a) Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk / Help Desk) em conformidade com as melhores práticas ITIL, envolvendo tele-suporte com acesso remoto nas dependências da contratada e suporte técnico local/presencial a usuários de soluções de TIC envolvendo no mínimo 30 unidades descentralizadas (equivalente a menos de 50% das unidades descentralizadas constantes nesta contratação), totalizando no mínimo 400 usuários e no mínimo 400 computadores, que equivale a menos de 50% dos computadores da rede da SEDES, com gerenciamento por meio de utilização de Níveis Serviço (SLAs), utilizando sistema de gestão de atendimentos em arquitetura web com notificação automática das áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line e melhores práticas de gestão dos serviços de TI.
- b) Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de operação e gestão de Service Desk/Help Desk envolvendo suporte técnico remoto nas dependências da contratada e suporte técnico local/presencial a usuários de soluções de TIC contemplando a utilização de recursos CTI (Computer TelephonyIntegration) e gravação digital.
- c) Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de suporte técnico na área de operação, administração e sustentação de infraestrutura de rede LAN e WAN, banco de dados, e sistema operacional Windows Server e Linux, com no mínimo, 400 usuários/computadores, envolvendo análise de desempenho e de capacidade de rede e tratamento de incidentes em ambiente de TI.

11.1.4. Certificada PINK VERIFY com no mínimo 3 processos.

11.1.4.1. Apresentar, Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecida por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, onde comprove que a empresa executou serviços similares ou idênticos ao objeto deste Termo de Referência.

11.1.4.2. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá (ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações abaixo:

- a) Nome do cliente;
- b) Endereço completo do cliente;
- c) Identificação do contrato e cópia autenticada do contrato;
- d) Descrição e a especificação dos serviços prestados;
- e) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado;
- f) Telefone, fax ou e-mail de contato;
- g) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados.
- h) Os atestados

11.1.4.3. É permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação do volume de serviço exigido, sem nenhuma restrição relativa à duração dos trabalhos ou data-limite, conforme preconiza a alínea 'e' do inciso VII do Art. 15 da IN 04/2010 da SLTI/MP. Para isso, a empresa licitante deverá fixar, a seu critério, intervalo único de tempo de 12 meses, independentemente do ano, no qual o volume de serviços foi executado. A exigência do período de um ano ininterrupto para a comprovação visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período de tempo atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da licitante em executar o volume de serviço previsto. Trata-se de limitação de prazo relacionada à comprovação da capacidade de execução do objeto, aceita como legítima pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 2.048/2006 – Plenário e Acórdão nº 1.287/2008 – Plenário).

11.1.4.4. Declaração formal da empresa, de que esta tomou conhecimento, por intermédio de seu representante técnico, de todas as condições de trabalho referentes aos serviços, nos termos do Termo de Referência.

11.1.4.5. Declaração formal da empresa licitante, sob penas da lei de que, se caso vencedora do certame, disponibilizará o quantitativo de mão-de-obra (pessoal técnico), ferramental e máquinas necessários para a execução do contrato.

11.1.5. Qualificação Econômico-Financeira

- a) Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 9.2.2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores.
- b) Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

I - as empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

II - a boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

LG =

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

ATIVO CIRCULANTE

LC = -----

PASSIVO CIRCULANTE

ATIVO TOTAL

SG = -----

PASSIVO CIRCULANTE+ EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

III - As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o serviço cotado constante do Anexo I.

11.2. DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

11.2.1. A licitante habilitada parcialmente no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ficará isenta de apresentar os documentos relacionados referentes à regularidade fiscal e trabalhista (item 11.1.2 com exceção das alíneas “a”, “b”, “e” e “h”) e qualificação econômico-financeira (item 11.1.4 com exceção das alíneas “a” e no que se refere à alínea “b” somente se possuir índices de LG e LC e SG superior a 1 um)

11.2.1.1. A licitante com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, deverá apresentar a certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br. (inteligência do art. 173, da LODF)

11.2.1.2. As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices de LG e LC e SG, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o item cotado constante do Anexo I.

11.2.2. A comprovação da habilitação parcial no SICAF dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, através de consulta *on line* ao sistema, opção “Situação do Fornecedor” e outras opções de consultas disponíveis, quando do julgamento da habilitação, ocasião que será impressa a respectiva Declaração de “Situação do Fornecedor”, sendo a mesma rubricada pelo Pregoeiro.

11.2.3. É assegurado à licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhar a documentação em plena validade, juntamente com a documentação não contemplada no SICAF prevista neste Edital.

11.2.4. Os documentos exigidos para a habilitação que não estiverem contemplados no SICAF ou das licitantes que não optarem pelo cadastramento do SICAF ou com cadastro desatualizado, deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços conforme previsto no item 10.1, ajustada ao valor do lance dado ou negociado e demais documentos e comprovações a serem anexados à proposta, no prazo de 2 (duas) horas contados a partir da solicitação Pregoeiro no Sistema Eletrônico, em arquivo único, por meio da opção “Enviar Anexo” do Sistema *Comprasnet* ou por e-mail pregoeiro.gdf@gmail.com ou pelo fac-símile nº (061) 3348-3520.

11.2.4.1. Os originais ou cópias autenticadas deverão ser enviados, em envelope fechado e identificado o nº do pregão, no prazo de 3 (três) dias úteis contados a partir da declaração dos vencedores no sistema, ao protocolo da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal – SEDES/DF, Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 515, Bloco “A”, Ed. Banco do Brasil, 2º Andar, Asa Norte - Brasília/DF, Telefone: (061) 3348-3559.

11.2.5. O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões se necessário, para verificar as condições de habilitação das licitantes, no entanto, não se responsabilizará pela possível indisponibilidade desses sistemas, quando da consulta no julgamento da habilitação, sendo de inteira responsabilidade da licitante a comprovação de sua habilitação. A verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova

11.2.6. Para a microempresa ou empresa de pequeno porte, que apresentar a comprovação de regularidade fiscal com alguma restrição, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da administração pública, por regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11.2.7. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

11.2.8. Os documentos necessários para a habilitação poderão ser apresentados em original ou cópia autenticada por cartório competente, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro ou por membro da equipe de apoio ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou pela Internet, nos casos em que o órgão responsável pela emissão do documento disponibilizar sua consulta.

11.2.9. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos neste Edital e seus anexos.

11.2.10. Os documentos encaminhados deverão estar em nome da licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

11.2.11. Todos os documentos deverão estar em nome e CNPJ da matriz ou todos em nome e CNPJ da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz e os atestados de capacidade técnica, que podem ser apresentados tanto em nome da matriz e/ou em nome da filial.

11.2.12. As certidões que não apresentarem em seu teor, data de validade previamente estabelecida pelo Órgão expedidor, deverão ter sido expedidas até 90 (noventa) dias antes da data da sessão pública deste Pregão, exceto os documentos que se destinam a comprovação da qualificação econômico-financeira e qualificação técnica.

11.2.13. O pregoeiro, na fase de julgamento, poderá promover quaisquer diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, devendo as licitantes atenderem às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da convocação.

11.2.14. A não apresentação dos documentos exigidos neste edital implicará em inabilitação da licitante, salvo se houver a possibilidade de consulta via internet durante o julgamento da habilitação pelo Pregoeiro.

11.2.15. Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento dos requisitos de

habilitação estabelecidos neste Edital e seus Anexos, a licitante será inabilitada.

11.2.16. Se a proposta não for aceitável, ou se a licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro, examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este edital.

11.2.17. Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora. Por apresentar o menor preço global

12. DO RECURSO

12.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso no prazo de 30 minutos.

12.2. A licitante que manifestar a intenção de recurso deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 03 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente.

12.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

12.16. O recurso não acolhido pelo Pregoeiro será apreciado e decidido pela autoridade superior.

12.17. O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.18. Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados na SEDES/DF, situada no Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 515, Bloco “A”, Ed. Banco do Brasil, 2º Andar, Asa Norte - Brasília/DF, Telefone: (061) 3348-3520, no horário de 09h as 12h e das 14h as 18h.

12.19. Tratando-se de processo instruído pelo Sistema Eletrônico de Informação -SEI GDF, a empresa interessada em obter vistas aos autos deverá proceder sua solicitação pelo e-mail constante do subitem 11.2.4 deste edital ou pelo telefone (61) 3348-3520, antes, porém, deverá providenciar, por meio do telefone Telefones: 3348-3561/ 3348-3621, o cadastro junto ao SEI-GDF, para obtenção da **Senha de Acesso Externo**.

13. XIII – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro pelo valor global do grupo, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

13.2. A homologação deste Pregão compete a Subsecretaria de Administração Geral da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal.

13.3. Após a homologação deste Pregão, serão adotadas, entre outras, as seguintes medidas:

I - será incluído na ata o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor, na sequência da classificação do certame;

II - o preço registrado, com indicação dos fornecedores, será divulgado no Portal de Compras da SEDES/DF e disponibilizado durante a vigência da ata respectiva; e

III - será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes registrados na ata.

13.3.1. A habilitação dos fornecedores que comporão o cadastro de reserva a que se refere o inciso I, na hipótese prevista no item 14.3 e quando houver necessidade de contratação de fornecedor remanescente, nas hipóteses previstas nos itens 19.2.1 e 19.2.2.

13.4. O registro a que se refere o 13.3 tem por objetivo formar cadastro de reserva, no caso de exclusão do primeiro colocado da ata, nas hipóteses previstas no item XIX deste edital

13.4.1. Serão registrados na ata de registro de preços na ordem que segue:

I - os preços e quantitativos do licitante mais bem classificado durante a etapa competitiva; e

II - os preços e quantitativos dos licitantes que tiverem cotado valor igual ao do licitante mais bem classificado.

13.5. Se houver mais de um licitante na situação de que trata o inciso II do subitem 13.4.1, esses serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

14. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO:

14.1. Homologado o resultado da licitação, o fornecedor mais bem classificado será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no instrumento convocatório, podendo o prazo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela administração.

14.2. É facultado à administração, quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

14.3. A ata de registro de preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após cumpridos os requisitos de publicidade.

14.4. A recusa injustificada de fornecedor classificado em assinar a ata, dentro do prazo estabelecido neste artigo, ensejará a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas.

14.5. A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão ou entidade interessado por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa ou outro instrumento hábil, conforme o art. 62 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.6. A existência de preços registrados não obriga a administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

15. DA VIGÊNCIA E DA EFICÁCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO:

15.1. DA VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇOS.

15.1.1. O prazo de validade da ata de registro de preços não será superior a doze meses, incluídas eventuais prorrogações, conforme o inciso III do § 3º do art. 15 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de

preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.3. A vigência dos contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços será definida nos instrumentos convocatórios, observado o disposto no art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.4. Os contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.1.5. O contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

15.2. DO PREÇO.

15.2.1. O preço deverá ser fixo, equivalente ou inferior ao de mercado na data da apresentação da proposta, para pagamento em até 30 (trinta) dias, a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação e pagamento.

15.2.2. Deverão estar incluídas no preço, todas as despesas necessárias à entrega do objeto desta licitação.

15.2.3. Os preços registrados manter-se-ão inalterados no interstício anual de vigência do registro, admitida a revisão quando houver desequilíbrio da equação econômico-financeira inicial da Ata, nos termos da legislação de regência.

15.2.4. No pregão na forma eletrônica realizado para o sistema de registro de preços, quando a proposta do licitante vencedor não atender ao quantitativo total estimado para a contratação, respeitada a ordem de classificação, poderão ser convocados tantos licitantes quantos forem necessários para alcançar o total estimado, observado o preço da proposta vencedora.

15.2.5. Quando das contratações decorrentes do registro de preços deverá ser respeitada a ordem de classificação das empresas constantes da Ata.

16. DA PARTICIPAÇÃO E ADESÃO AO REGISTRO DE PREÇO:

16.1. A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, localizada no SEPN, Quadra 515, Bloco "A" – Edifício Banco do Brasil – 2º Andar, Asa Norte, CEP: 70.770.501 – Brasília – DF, Telefone: 3348-3520, é o Órgão Gerenciador responsável pela condução do conjunto de procedimentos do certame para registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços dele decorrente.

16.2. Desde que devidamente justificada a vantagem, a ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador **respeitadas as condições e as regras estabelecidas na Lei n. 8.666/93 e no Decreto Distrital n. 39.103/2018.**

16.2.1. Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o órgão gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

16.2.2. Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

16.2.3. As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

16.2.4. o quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quíntuplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

16.2.5. O órgão gerenciador somente poderá autorizar adesão à ata após a primeira aquisição ou contratação por órgão participante do Registro de Preços, com exceção dos órgãos e entidades do Distrito Federal.

16.2.6. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

16.2.7. Compete ao órgão não participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

17. DA ADMINISTRAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO:

17.1. A SUAG/SEDES/DF será a unidade responsável pelos atos de controle e administração da Ata de Registro de Preço decorrentes desta licitação e indicará, sempre que solicitado pelos órgãos interessados, respeitada a ordem de registro e os quantitativos a serem adquiridos, o fornecedor para o qual será emitido o pedido.

17.2. A convocação do fornecedor beneficiário pelo contratante será formalizada e conterá o endereço e o prazo máximo em que deverá comparecer para retirar o respectivo pedido.

17.3. O fornecedor beneficiário convocado na forma do item anterior que não comparecer, não retirar o pedido no prazo estipulado ou não cumprir as obrigações estabelecidas na Ata de Registro de Preços, estará sujeito às sanções previstas neste Edital e seus anexos.

17.4. Quando comprovada a hipótese acima, a SUAG/SEDES/DF poderá indicar o próximo fornecedor ao qual será destinado o pedido, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.

18. DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS:

18.1. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II do caput do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.2. Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

18.2.1. Os fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

18.2.2. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

18.3. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

- I - liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e
- II - convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

18.4. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

18.5. Não se aplica a ata de registro de preços os acréscimos de, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial, de que trata a os §§ 1º e 2º, do art.65 da Lei n.º 8.666/93.

19. DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS DO FORNECEDOR BENEFICIÁRIO:

19.1. **O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados, por razão de interesse público ou a pedido do fornecedor.**

19.2. O fornecedor beneficiário terá seu registro de preço cancelado na Ata, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e a ampla defesa:

19.2.1. O registro do fornecedor será cancelado quando:

- I - descumprir as condições da ata de registro de preços;
- II - não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;
- III - não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou
- IV - sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.

19.2.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos incisos I, II e IV do item 19.2.1 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

19.2.3. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

- I - por razão de interesse público; ou
- II - a pedido do fornecedor.

20. DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

20.1. Depois de assinada a ata de registro de preços, e quando for oportuno e conveniente à Administração, será convocado o licitante vencedor para assinatura do contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação para tanto, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

20.1.1. **No caso de contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, as regras sobre a retenção provisória e mensal de provisões trabalhistas serão realizadas nos termos previstos na Lei 4.636/2011, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.649/2013.**

20.2. O prazo para a assinatura do contrato poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pela licitante vencedora durante o seu transcurso, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela SEDES/DF, de acordo com o § 1º do art. 64 da Lei nº 8.666/93.

20.3. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida do licitante vencedor a prestação de garantia no ato da assinatura do instrumento contratual no valor correspondente a 3% (três por cento) do montante do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

- I - Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes 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 Fazenda; (Redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004);
- II - Seguro-garantia; (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 1994);
- III - Fiança bancária. (Redação dada pela Lei nº 8.883, de 8.6.94).

20.4. **O adjudicatário convocado deve apresentar, no momento da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas neste Edital.**

20.5. A assinatura do Contrato ficará vinculada à manutenção das condições da habilitação, à plena regularidade fiscal e trabalhista da empresa vencedora e à inexistência de registro perante o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF que caracterize impedimento à contratação com a SEDES/DF, sendo aplicáveis as penalidades definidas neste Edital, em caso de descumprimento.

20.6. Se a licitante vencedora não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital, ou recusar-se, injustificadamente, a assinar o termo de Contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, poderá ser convocada outra licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato (ou retirar o instrumento equivalente), sem prejuízo das penalidades previstas neste Edital.

20.7. Farão parte integrante do contrato este Edital e seus anexos e a proposta apresentada pelo licitante vencedor.

20.8. O contrato poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer fatos estipulados no Art. 65 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, desde que previamente justificado nos autos.

20.9. O contrato poderá ser rescindido, conforme as disposições dos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93.

20.10. Incumbirá à contratante providenciar a publicação resumida do instrumento do contrato e de seus eventuais termos aditivos, no Diário Oficial do Distrito Federal.

20.11. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital.

20.12. **O contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.**

20.13. **A contratada fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei**

n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º).

20.13.1. As eventuais modificações de que tratam o item 20.13, condicionam-se à elaboração de justificativa prévia.

20.14. O adjudicatário após a assinatura do contrato, a partir de 1º de junho de 2019, deverá implantar o Programa de Integridade no âmbito de sua pessoa jurídica, conforme disposto na Lei 6.112/2018.

20.14.1. Para efetiva implantação do Programa de Integridade, os custos ou despesas resultantes correm à conta da empresa contratada, não cabendo ao órgão contratante o seu ressarcimento.

20.14.2. Pelo descumprimento da exigência prevista, será aplicada à empresa contratada:

I - multa de 0,1%, por dia, incidente sobre o valor atualizado do contrato, sendo que o montante correspondente à soma dos valores básicos da multa é limitada a 10%, do valor do contrato;

20.14.2.1. O não cumprimento da obrigação implicará: i) Inscrição da multa em dívida ativa;

I - Justa causa para rescisão contratual, com incidência cumulativa de cláusula penal;

II - Impossibilidade de contratação da empresa com a Administração pública do Distrito Federal, de qualquer esfera de Poder, pelo período de 2 anos ou até a efetiva comprovação de implantação e aplicação do Programa.

20.14.2.2. Subsiste a responsabilidade da pessoa jurídica na hipótese de alteração contratual, transformação, incorporação, fusão ou cisão societária, sendo a sucessora responsável pelo seu cumprimento assumindo todas as sanções pelo seu descumprimento.

20.14.2.3. A empresa que possua o programa implantado, deve apresentar, no momento da contratação, declaração informando a sua existência.

21. DA VIGÊNCIA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL DA REPACTUAÇÃO OU DO REAJUSTE

21.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar de sua assinatura, com eficácia a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado, no interesse da Contratante, por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, inciso II, da Lei nº. 8666/93.

21.2. Da repactuação

21.2.1. Será admitida a repactuação do contrato, desde que observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir.

21.2.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação que trata o item será contado a partir:

I - da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou

II - da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

21.2.2.1. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação ocorrida.

21.2.2.2. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

21.2.2.3. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

21.2.3. As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato, exceto se o contratado suscitar seu direito por ocasião da assinatura de termo aditivo.

21.2.4. As repactuações serão precedidas de solicitação formal da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos do contrato.

21.2.4.1. Na hipótese de repactuação decorrente de alteração de custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, estes deverão ser demonstrados por meio de planilha de custos e formação de preços, devidamente conferida e aceita pela Administração.

21.2.4.2. Em se tratando de variação de custos relativos à mão de obra vinculada à data-base deverá ser apresentada planilha analítica de custos, com detalhamento dos reajustes decorrentes do novo acordo convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação.

21.2.5. Quando da solicitação da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado, decorrente de alteração de custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, esta somente será concedida mediante a comprovação pelo contratado do aumento dos custos, considerando-se:

I - a demonstração objetiva dos preços praticados no mercado e/ou em outros contratos da Administração;

II - as particularidades do contrato em vigência;

III - a nova planilha com a variação dos custos apresentado;

IV - Indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

V - a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

21.2.6. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação de mão de obra, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito do contratado, e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.

21.2.7. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, decisão judicial, acordo, convenção coletiva ou dissídio coletivo de trabalho, ouvida a Procuradoria-Geral do Distrito Federal.

21.2.8. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação formal e entrega dos comprovantes de variação

dos custos.

21.2.8.1. O referido prazo ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

21.2.8.2. O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

21.2.9. As repactuações como espécie de reajuste, poderão ser formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, quando deverão ser formalizadas por meio de termo aditivo.

21.2.9.1. **Quando formalizada por apostilamento, caberá ao ordenador de despesa, por meio de despacho fundamentado e anuência do Secretário da SEFP/DF autorizar a repactuação.**

21.2.10. **Por ocasião da repactuação, no caso de reajustes de insumos, materiais e/ou equipamentos será utilizada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.**

21.2.10.1. **Se, no momento da repactuação, a contratada ainda não fizer jus ao reajuste, nos termos do item 21.2.10, ocorrerá somente a repactuação, podendo, a contratada, em momento oportuno, após o implemento da condição (interregno mínimo de 12 (doze) meses), solicitar o reajuste de direito.**

21.2.11. **Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:**

21.2.11.1. **a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;**

21.2.11.2. **em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou**

21.2.11.3. **em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;**

21.2.12. **Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.**

21.2.13. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

21.2.14. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

21.2.15. A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei nº 8.666/93.

21.3. O contrato se subordina ao Termo de Contrato Padrão N.º 04/2002, em conformidade com o Decreto 23.287/2002, do Distrito Federal

22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

22.1. As obrigações da contratada são aquelas arroladas no tópico 54 (cinquenta e quatro) do Termo de Referência - Anexo I e cláusula décima primeira do Contrato - Anexo - V do presente edital.

22.2. A contratada fica obrigada a respeitar os termos estipulados no Decreto nº 38.365, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 143, de 27 de julho de 2017, que regulamenta a Lei nº 5.449, de 12 de janeiro de 2015, o qual proíbe conteúdo discriminatório contra a mulher.

23. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

23.1. As obrigações da contratante são aquelas arroladas no tópico 56 (cinquenta e seis) do Termo de Referência - Anexo I e cláusula décima do Contrato - Anexo - V do presente edital; e

23.2. Indicar o executor interno do Contrato, conforme art. 67 da Lei nº 8.666/93.

23.3. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

23.4. Fornecer e colocar à disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;

23.5. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no serviço;

23.6. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

24. DA FISCALIZAÇÃO

24.1. A fiscalização e controle seguirão o disposto no Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

24.2. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal.

24.3. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste edital e seus anexos, a Contratante reserva-se no direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:

24.3.1. Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

24.3.2. Determinar a correção dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento.

24.4. Para fins de acompanhamento do adimplemento de suas obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, a Contratada deverá entregar à fiscalização a documentação a seguir relacionada:

24.4.1. Mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos: **(conforme o caso)**

- a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço –FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);
- b) Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta *Negativa* de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);
- c) Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.
- d) Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

24.4.1.1. Os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

24.4.1.2. Recebida a documentação o executor do contrato deverá apor a data de entrega e assiná-la.

24.4.1.3. Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente.

24.4.1.4. O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

25. DO RECEBIMENTO

25.1. O objeto desta licitação será recebido, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, da seguinte forma:

- a) provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com a especificação;
- b) e definitivamente, após o decurso do prazo de observação ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.

25.2. Após o recebimento definitivo do objeto, será atestada a Nota Fiscal para efeito de pagamento.

25.3. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança do serviço, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou pelo contrato.

25.4. Se a licitante vencedora deixar de disponibilizar o serviço dentro do prazo estabelecido sem justificativa por escrito e aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas neste Edital.

25.5. A Contratante poderá a seu exclusivo critério, por conveniência administrativa, dispensar o recebimento provisório dos serviços e produtos, nos termos do artigo 74, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

26. DO PAGAMENTO

26.1. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

26.1.1. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

26.1.2. Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta *Negativa* de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive **contribuições previdenciárias**, e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (**Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014**);

26.1.3. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal;

26.1.4. Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

26.2. O pagamento será efetuado até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

26.3. **Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA.**

26.4. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso).

26.5. As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), terão seus pagamentos feitos exclusivamente mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e da agência em que desejam receber seus créditos, de acordo com o Decreto n.º 32.767/2011.

26.5.1. Excluem-se das disposições:

- I - os pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública federal;
- II - os pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos;
- III - os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

26.6. O pagamento dar-se-á mediante emissão de Ordem Bancária – OB, junto ao Banco de Brasília S.A., em Brasília-DF, ou tratando-se de empresa de outro Estado que não tenha filial ou representação no Distrito Federal, junto ao banco indicado, conforme Decreto nº 32.767/2011, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data de apresentação pela Contratada da

documentação fiscal correspondente e após o atestado da fiscalização da SEDES/DF.

26.7. A retenção dos tributos não será efetivada caso a contratada apresente junto com sua Nota Fiscal a comprovação de que ele é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

26.8. Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente devolvidos à Contratada, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

26.9. Os documentos de cobrança, escoimados das causas que motivaram a rejeição, deverão ser reapresentados num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

26.10. Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data de sua reapresentação.

26.11. As despesas decorrentes deste Pregão correrão à conta dos recursos provenientes da unidade Orçamentária: 25101 - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal; e/ou 25.902 - Fundo de Geração de Emprego e Renda; e/ou 25.904 - Fundo de Assistência Social; e/ou 25.906 - Fundo de Erradicação e Combate à Pobreza; Programa de Trabalho n.º : _____; Natureza da Despesa: _____. e Fonte de Recursos: _____.

27. DAS SANÇÕES

27.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Pregão, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto 26.851, de 23 de maio de 2006, e alterações posteriores, que regula aplicação de sanções administrativas das Leis Federais nº 8.666/1993 e 10520/2002 no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal (Anexo IX deste edital).

27.1.1. A aplicação das sanções de natureza pecuniárias e restritivas de direito pelo cumprimento das normas previstas neste edital e dos contratos dele decorrentes, bem como pela prática das condutas tipificadas nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e artigo 7º da Lei 10.520/2002, também obedecerão às prescrições do Decreto 26.851/2006 e alterações posteriores.

28. DISPOSIÇÕES FINAIS

28.1. A SEDES/DF poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

28.1.1. A anulação do pregão induz à ata de registro de preços e do contrato.

28.1.2. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

28.2. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase desde Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

28.3. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação. (§3º do art. 26 do Dec. nº 5.450/2005).

28.4. 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 SEDES/DF.

28.5. O desatendimento às exigências formais, não essenciais, não importará na inabilitação da licitante e/ou desclassificação de sua proposta, desde que seja possível a aferição de sua habilitação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do pregão.

28.6. 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 (Parágrafo único do art. 5º do Dec. nº 5.450/2005).

28.7. A critério do pregoeiro, o prazo de 02 (duas) hora para o envio da proposta e documentação por meio de fax e/ou e-mail poderá ser prorrogado pelo tempo que se julgar necessário.

28.8. A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório, desclassificar a proposta da licitante que for declarada inidônea na área da Administração Pública, assegurada a ampla defesa.

28.9. A contratada fica obrigada a aceitar nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei n.º 8.666/93, art.65, §5 1º, 2º).

28.10. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da SEDES/DF.

28.11. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro.

28.12. Caso haja no Termo de Referência Anexo I deste edital, exigências de comprovação de propriedade, apresentação de laudos e licenças de qualquer espécie só serão devidas pelo vencedor do certame, aos proponentes será solicitada declaração de disponibilidade ou de que a empresa reúne condições de apresentá-los no momento oportuno.

28.13. Fica proibida o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

28.14. 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.

28.14.1. 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 4.766/2015.

28.15. 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 transgêneros; por orientação sexual e de gênero e por crença;

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

28.16. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro, por meio do Telefone: (0XX61) 3348-3520.

28.17. **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).**

29. ANEXOS

29.1. Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

- 29.1.1. ANEXO I - Termo de Referência/Projeto Básico;
- 29.1.2. ANEXO II - Modelo de Proposta;
- 29.1.3. ANEXO III - Modelo Declaração de que não Emprega Menor;
- 29.1.4. ANEXO IV - Modelo Declaração de Cumprimento dos requisitos do Edital;
- 29.1.5. ANEXO V - Minuta da Ata de Registro de Preço;
- 29.1.6. ANEXO VI - Minuta do Contrato;
- 29.1.7. ANEXO VII - Modelo de Declaração de Contratos firmados com a iniciativa Privada e com a Administração pública;
- 29.1.8. ANEXO VIII - Das penalidades.

Brasília, 10 de setembro de 2019.

Josemar Salviano da Silva

Pregoeiro

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL - SEDES

30. OBJETO

30.1. Registro de preços para eventual contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, organização, desenvolvimento, 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 Sede Administrativa e unidades externas. Todos os serviços serão atendidos por meio de uma Central de Suporte de forma a gerenciar os serviços de *Nível 1, 2 e 3*, conforme especificações do presente termo de referência e de seus anexos, afim de atender as demandas da SEDES/DF.

31. DETALHAMENTO DO OBJETO

31.1. O referido objeto deste Termo de Referência tem como objetivo a contratação de serviços técnicos especializados compreendendo os serviços listados abaixo, para atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social – SEDES:

31.2. LOTE ÚNICO:

31.2.1. **Central de Suporte (Service Desk), Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2.** Contratação de serviços técnicos compreendendo o planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte (Service Desk), visando prover à SEDES e seus usuários dos serviços técnicos de suporte remoto e suporte local, incluindo a disponibilização de instalações físicas, infraestrutura de TIC e processos de trabalho.

31.2.2. **Serviços de Sustentação de Rede e Segurança; Sustentação de Servidores e Operação Nível 3:** Estes serviços envolvem administração, operação, suporte a redes de computadores, aos ambientes de produção e microinformática.

Lote	Serviços
ÚNICO	<ul style="list-style-type: none">• Central de Suporte (Service Desk);• Suporte Técnico (Nível 1) e (Nível 2)• Suporte Especializado em Sustentação de Rede (nível 3);• Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação (nível 3).

32. CENÁRIO ATUAL

32.1. A Secretaria de Estado do Desenvolvimento Social - SEDES foi criada pelo **DECRETO Nº 39.610, DE 1º DE JANEIRO DE 2019** e é um órgão de gestão da administração pública do Governo do Distrito Federal.

32.2. A SEDES está sediada na SEPN 515 norte Edifício Banco do Brasil com unidades em todas as Regiões Administrativas em todo o Distrito Federal, totalizando aproximadamente 1.450 pessoas em seu quadro funcional. Sua estrutura organizacional é formada pela Secretaria de Desenvolvimento Social com sua SEDE administrativa e suas unidades externas.

32.3. É responsável pela execução das políticas de Assistência Social, Transferência de Renda e de Segurança Alimentar e Nutricional, Gestão do Sistema Único de Assistência Social e do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional no âmbito do DF, além da avaliação e gestão da informação, fomento de parcerias e articulações de rede.

32.4. Tem como objetivo primordial, garantir e efetivar o direito à proteção social para a população em situação de vulnerabilidade e risco social, por meio da oferta de serviços e benefícios que contribuam para o enfrentamento da pobreza, a garantia dos mínimos sociais, o provimento de condições para atender contingências sociais e a universalização dos direitos sociais, com o desenvolvimento de potencialidades, da autonomia, do empoderamento das famílias e da ampliação de sua capacidade protetiva.

32.5. **Além de outros serviços, a Secretaria é responsável pelos seguintes equipamentos:**

- 27 CRAS – Centro de Referência da Assistência Social;
- 17 COSES – Centro de Orientação Socioeducativa;
- 10 CREAS – Centro de Referência Especializada de Assistência Social;
- 14 Restaurantes Comunitários;
- 02 Centros POP – Centro de Referência Especializada para População em Situação de Rua;
- 01 Unidade de Proteção Social 24 horas;
- 01 Central de Vagas e Acolhimento Emergencial;
- 03 Unidades de Acolhimento para Adultos e Famílias, Mulheres e Idosos;
- 02 Unidades de Acolhimento para Crianças e Adolescentes;

32.6. Os programas e ações públicas na SEDES/DF requerem a implementação de um conjunto de serviços de Tecnologia da Informação a fim de auxiliar o cumprimento de suas metas estratégicas.

32.7. Atualmente, a **Subsecretaria de Gestão da Informação, Fomento a Parcerias e Articulação de Redes Sociais** é responsável por todos os processos referentes à gestão dos recursos tecnológicos, especialmente os relacionados a softwares e serviços correlatos: sistemas de informação, bancos de dados, redes de comunicação, segurança da informação e *Service Desk*.

32.8. A SEDES/DF para o cumprimento de sua missão institucional mantém um conjunto de recursos e serviços de Tecnologia da Informação (TI) essenciais ao atingimento de suas metas e estratégias.

32.9. Esse conjunto de recursos, notadamente, é composto de 1450 estações de trabalho, 20 notebooks, 118 impressoras e 210 switches estruturados na forma de uma rede de computadores, distribuídos em aproximadamente 80 unidades em todas as regiões administrativas do Distrito Federal, sendo 1 sede administrativa.

32.10. Integra ainda esse conjunto de recursos a plataforma de software das estações de trabalho da rede interna da SEDES, que adota como sistemas operacionais os *Microsoft Windows 7, 8.1 Professional, windows 10* e outras versões Windows mais atualizadas, além das ferramentas de escritório *Microsoft Office e LibreOffice*, sem prejuízo de outros sistemas e ferramentas corporativas mantidas por esta Secretaria, por pessoal próprio ou sistemas corporativos.

32.11. Ainda nesse contexto, cumpre destacar que os serviços e recursos de TI do SEDES são utilizados por 1450. (um mil e quatrocentos e cinquenta) usuários.

32.12. A sustentação e otimização desse conjunto de recursos e serviços, bem como de suporte aos usuários de TI, demandam uma equipe tecnicamente especializada, capaz de garantir a disponibilidade da execução das tarefas atinentes ao negócio do Órgão. No entanto, o quadro de servidores responsáveis por essas tarefas é reduzido e insuficiente, razão pela qual o serviço de suporte aos usuários de TI da SEDES vem sendo executado por 3 servidores lotados na Diretoria de Tecnologia da Informação.

32.13. Diante do exposto, propõe-se a presente contratação com vistas a corrigir os problemas apontados, implementando correções e melhorias no atingimento da eficácia do serviço de suporte aos usuários da SEDES, consequentemente fornecendo um serviço melhor a população do Distrito Federal.

33. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

33.1. Registro de preços para eventual contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, organização, desenvolvimento, 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 Sede Administrativa e unidades externas. Todos os serviços serão atendidos por meio de uma Central de Suporte de forma a gerenciar os serviços de *Nível 1, 2 e 3*, conforme especificações do presente Estudo Técnico Preliminar e de seus anexos.

33.2. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços, todos utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library – ITIL*:

33.3. Serviço de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível (atendimento remoto, e-mail, ferramenta de gestão de *service desk* e via central telefônica): implementado mediante equipe de profissionais alocadas nas dependências da CONTRATANTE.

33.4. Serviço de suporte de 2º nível: implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão em campo nas unidades da CONTRATANTE, exclusivamente.

33.5. Serviço de monitoramento e coordenação do suporte: implementado mediante atendimento via equipe de profissionais que atuarão, nas dependências da CONTRATANTE, no monitoramento e coordenação do Serviço de suporte de atendimento ao usuário de nível 1 e do Serviço de suporte de nível 2 e suporte especializado em segurança da informação e suporte especializado em sustentação de servidores e operação.

33.6. A execução das atividades, objeto desta análise de viabilidade será segmentada em um lote ÚNICO, descrito abaixo, e ocorrerá de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, mediante Ordens de Serviços (OS).

33.7. Este estudo técnico preliminar tem por objetivo definir, a contratação de serviços técnicos especializados aplicados em tecnologia da informação, para atender exigências legais e as reais necessidades da SEDES.

33.8. Os serviços técnicos visam garantir o perfeito funcionamento do conjunto dos sistemas legados da SEDES, atendendo dinamicamente as necessidades do usuário final, através de manutenções evolutivas e corretivas, compreendendo os grandes tópicos de atividades enumerados e discriminados nesse estudo.

33.9. O serviço de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível, o Serviço de suporte de 2º nível e monitoramento e coordenação do suporte são complementares, integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários da SEDES, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação.

34. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

34.1. Necessidades de Negócio da Área Requisitante (IN. 04/2014, Art. 12, Inciso I)

34.1.1. Visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela SEDES/DF, torna-se imprescindível à manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, mais especificamente os microcomputadores, servidores, impressoras, *switches*, *scanners*, *notebooks* e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho da SEDES/DF e suas atividades finalísticas.

34.1.2. Portanto, para cumprir suas competências legais e manter suas atividades em pleno funcionamento, a fim de que seja capaz de prover um atendimento de qualidade ao público, a SEDES/DF conta com a **Subsecretaria de Gestão da Informação, Formação, Parcerias e Redes - SUGIP**, unidade responsável pela operação de todos os serviços de tecnologia de informação e comunicação – TIC, com fornecimento de todo o suporte técnico de atendimento de 1º nível (telefônico e remoto) e 2º nível (presencial) e 3º nível (serviços especializados de Data Center) necessário a todas as demais unidades da Secretaria.

34.1.3. Importante destacar que a SUGIP atende aproximadamente 1450 (um mil e quatrocentos e cinquenta) usuários internos e aproximadamente 80 (oitenta) unidades distribuídas nas regiões administrativas do DF. Nesse sentido, devido à grande quantidade de usuários que utilizam os serviços de TIC da SEDES/DF e à própria natureza complexa dos seus sistemas e parque computacional, além da dispersão geográfica de algumas de suas unidades, como os 27 CRAS, 10 CREAS, 17 SCFV, 14 Restaurantes Comunitários, abrigos, para citar algumas, torna-se impraticável a prestação de serviços de qualidade por parte da equipe de servidores de carreira lotados na Diretoria de Tecnologia da Informação - DITEC, da Coordenação de Avaliação, Sistemas e Gestão da Informação – COASIG, haja vista o quantitativo – 03 servidores de carreira.

34.1.4. A DITEC é a área responsável pelo suporte técnico de atendimento de 1º nível, 2º nível e 3º nível de todas as unidades da SEDES/DF via contato telefônico, e-mail e ferramenta de Gestão de suporte técnico (OCOMON), Sistema SEI e visitas presenciais.

34.1.5. O Serviço de suporte técnico vai além da resolução de problemas. Um dos objetivos é atuar preventivamente para maximizar os recursos da administração pública. Atualmente a falta de uma empresa especializada gera problemas como perda de tempo na execução dos serviços internos, falta de gestão adequada na qualidade dos atendimentos técnicos, impacto no atendimento a população do DF, falta de prazos definidos para solução dos problemas/incidentes, aumento de custos.

34.1.6. Com a contratação de uma empresa especializada pretendemos controlar e mapear os processos de trabalho do suporte técnico, criar uma base de conhecimento, medir a efetividade das atividades e processos realizados, prover melhorias, realizar manutenção preventiva, utilizar ferramentas de controle e mensurar o desempenho dos serviços prestados.

34.1.7. Com esta contratação, os servidores da DITEC/SEDES/DF poderão se dedicar as suas funções principais que são a gestão e governança da TI.

34.2. Da Justificativa dos elementos técnicos

34.2.1. As especificações técnicas foram definidas no estudo técnico preliminar elaborado em Prova de Conceito de solução similar, realizada pela SEDES/DF, com base em elementos técnicos de outros órgãos, junto com a equipe de planejamento da contratação da Secretaria e em consultas de mercado.

34.2.2. Os elementos técnicos descritos neste instrumento e em seus anexos são os mínimos necessários para assegurar que a contratação se dê de forma satisfatória, com as mínimas condições técnicas e de qualidade exigidas, e ainda, assegurar o gasto racional dos recursos públicos.

34.3. Da Justificativa para Lote Único

34.3.1. A pretensão contratação será o de menor preço global, destacando que a opção retro mencionada justifica-se, tendo em vista que a mesma não restringirá o caráter competitivo do certame, muito menos a perda da economia de escala, a qual encontra-se prevista no art. 23, §1º da Lei 8.666/93, sendo necessário registrar que a natureza da aquisição, objeto da presente contratação, requer a opção do critério de julgamento acima citado, em razão do fator de economicidade gerado para a Administração.

34.3.2. O § 3º do art. 3º da IN nº 2/08 prevê excepcionalmente a possibilidade de a Administração instaurar licitação global, em que serviços distintos são agrupados em um único lote, desde que essa condição, de forma comprovada e justificada, decorra da necessidade de inter-relação entre os serviços contratados, do gerenciamento centralizado ou implique vantagem para a Administração.

34.3.3. A licitação para fornecimento da solução de em único lote, justifica-se pela necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto. Sublinha-se que a solução é composta de itens que intrinsecamente exigem alto grau de integração: hardware, software, licenças, solução de redundância. A agregação num lote único visa elidir o risco de incompatibilidade entre aplicativos, equipamentos e serviços inclusos cabendo a um único integrador ofertar uma solução funcional composta pelos vários itens do mesmo lote.

34.3.4. A contratação da solução por sua criticidade foi estabelecida em lote único para atender aos princípios da economicidade, da razoabilidade e da transparência.

34.3.5. A contratação de empresa única para prestação dos serviços relativos a atualização, manutenção e ampliação objeto deste Termo de Referência justifica-se por tratar de atividades inter-relacionadas, cujo fracionamento poderia comprometer a qualidade dos resultados esperados e ainda, ocasionar maiores custos na fiscalização da execução dos serviços.

34.3.6. O fracionamento do objeto, inevitavelmente, implicaria em uma prestação de serviços mais onerosa e lenta, pois os custos com os insumos e mão de obra certamente ficariam muito mais altos em comparação à execução desses mesmos serviços serem realizados por um único fornecedor/prestador de serviços.

34.3.7. A adjudicação do objeto será realizado pelo critério de menor preço global, tendo em vista que os itens fazem parte de um complexo de sistema único da serviços de Nível 1,2 e 3, interligados em todas as unidades da SEDES/DF, sendo por este motivo imprescindível que a

solução seja mantida por um único fornecedor para não prejudicar o bom funcionamento do sistema, atendendo perfeitamente o disposto na Súmula 247- TCU.

34.3.8. No caso de várias empresas contratadas, se qualquer uma das etapas dos serviços não fossem realizadas com esmero e perfeição, haveria impacto nas fases subsequentes e todo o conjunto ficaria comprometido, impossibilitando dessa forma, a apuração de responsabilidades na hipótese de diversas empresas atuarem, de forma parcial e ou fracionada, na prestação do fornecimentos e serviços. **Também entendemos que se fracionarmos os serviços de suporte técnico em níveis de suporte com mais de um lote, teríamos problemas no atendimento e dificuldade na integração de equipes de empresas diferentes. Outro fator que foi determinante para esta escolha é o escopo do projeto de suporte técnico que apesar de possuir uma grande quantidade de serviços a serem executados, são de baixa complexidade, permitindo aos executores do contrato dimensionar a sua execução mês a mês dentro do valor contratado, realizando a gestão do contrato com qualidade e economia.**

34.3.9. 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.

34.3.10. Ainda no que se refere à previsão de um único contrato, por oportuno, segue abaixo o posicionamento do Tribunal de Contas da União – TCU que ampara a presente opção:

A) Acórdão nº 3.041/2008 – Plenário (sumário):

“O parcelamento do objeto licitado deve ocorrer quando a opção se comprovar viável do ponto de vista técnico econômico, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 8.666/93. Não caracteriza cerceamento de competitividade a realização de uma só licitação com objetos múltiplos, se comprovado que o parcelamento implicaria perda de eficiência e prejuízo técnico à Administração.”

B) Acórdão nº 2.864/2008 – Plenário (sumário):

“A divisão de contratação da obra em itens não deve comprometer a sua satisfatória execução e a integridade do seu conjunto.”

C) Acórdão nº 678/2008 – Plenário (sumário):

“Se o parcelamento das obras, no caso concreto, mostra-se prejudicial ao gerenciamento dos serviços, é admissível a realização da licitação única para contratação de execução de todas as etapas que compõem o empreendimento.”

Considerando o exposto, a aquisição do objeto deste Termo de Referência por adjudicação por menor preço global por lote justifica-se pela vantagem econômica para administração, uma vez que o objeto se compõe de vários itens inter-relacionados e o seu agrupamento viabiliza a prestação dos serviços por uma única empresa. Ademais, este modelo de contratação está atualmente presente em uma considerável parte da administração pública, em função do alto grau de efetividade na prestação dos serviços.

34.3.11. A escolha por contratar este serviço por meio de lote único tem por objetivo centralizar os serviços de TI numa única empresa. Os serviços de suporte conforme preconizam as melhores práticas de suporte de TI orientam por uma única porta de entrada de contato para abertura de chamados técnicos. Também entendemos que se fracionarmos os serviços de suporte técnico em níveis de suporte com mais de um lote, teríamos problemas no atendimento e dificuldade na integração de equipes de empresas diferentes. Outro fator que foi determinante para esta escolha é o escopo do projeto de suporte técnico que apesar de possuir uma grande quantidade de serviços a serem executados, são de baixa complexidade, permitindo aos executores do contrato dimensionar a sua execução mês a mês dentro do valor contratado, realizando a gestão do contrato com qualidade e economia.

34.3.12. A sustentação e otimização desse conjunto de recursos e serviços, bem como de suporte aos usuários de TI, demandam uma equipe tecnicamente especializada, capaz de garantir a disponibilidade da execução das tarefas atinentes ao negócio do Órgão. No entanto, o quadro de servidores responsáveis por essas tarefas é reduzido e insuficiente, razão pela qual o serviço de suporte aos usuários de TI da SEDES vem sendo executado por 3 servidores lotados na Diretoria de Tecnologia da Informação.

34.3.13. Diante do exposto, propõe-se a presente contratação com vistas a corrigir os problemas apontados, implementando correções e melhorias no atingimento da eficácia do serviço de suporte aos usuários da SEDES, conseqüentemente fornecendo um serviço melhor a população do Distrito Federal.

34.4. Da Justificativa para adoção de Registro de Preços

34.4.1. A adoção do SRP – Sistema de Registro de Preços – justifica-se pela conveniência da aquisição parcelada dos serviços para atender as demandas da SEDES, uma vez que criação de novas unidades, junção de Secretarias ou até mesmo a extinção de unidades é recorrente na administração pública, o que poderá prejudicar a implantação da solução em todas as unidades. Há apenas 2 anos a Secretaria de Desenvolvimento Social foi integrada há 4 Secretarias: Secretaria da Mulher, Secretaria do Trabalho, Secretaria dos Direitos Humanos e Secretaria de Igualdade Racial, aumentando a quantidade de servidores de 1400 para 1850, e também foram incorporadas a estrutura física aproximadamente 40 novas unidades. Dessa forma com o Sistema de Registro de Preços não tem a necessidade de liberação orçamentária em sua totalidade, de acordo com a previsão contida no inciso II do art. 3º do Decreto nº 39.103, de 06 de junho de 2018, e que outros poderão aderir a Ata de Registro de Preços.

34.4.2. O sistema de registro de preços tem sido uma alternativa importantíssima para a Administração Pública. Através do Sistema de Registro de Preços, a Administração tende a economizar nas suas aquisições, não precisando providenciar grandes áreas para armazenagem de materiais, e ainda, resolve seu problema quando se torna impossível prever o que comprar e em que quantidade, entre outras vantagens. Além disso, aplica os recursos humanos necessários ao controle dos estoques em outras áreas da Administração.

34.4.3. Sistema de Registro de Preços, regulamentado pelo Decreto nº 39.103/2018 e alterações, foi instituído pelo art. 15 da Lei federal n.º 8.666/93, que dispõe sobre normas gerais de Licitação e Contratação na esfera pública e preconiza:

Art. 15 - I - As compras, sempre que possível, deverão:

Atender ao princípio da padronização, que imponha compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, assistência técnica e garantia oferecidas;

ser processadas através de sistema de registro de preços;

submeter-se às condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado;

ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as

peculiaridades do mercado, visando economicidade; balizar-se pelos preços praticados no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública.

34.4.4. Baseado neste aspecto legal, vê-se um conjunto de benefícios a seguir enumerados:

1. **Adequado à imprevisibilidade do consumo:** Como não há a obrigatoriedade da contratação imediata, a Administração poderá registrar os preços conforme seu planejamento e quando houver sua melhor disponibilidade, efetivar a contratação;
2. **Agiliza as aquisições:** Com o Registro de Preços as aquisições são mais ágeis, pois a licitação já estará realizada, as condições de fornecimento estarão ajustadas, os preços e os respectivos fornecedores já estarão definidos. Sendo assim, a partir da necessidade o Órgão Participante somente solicitará a entrega do bem ou prestação do serviço e o fornecedor deverá realizar o fornecimento conforme condições anteriormente ajustadas.
3. **Independente de previsão orçamentária:** Isso porque 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.
4. **Propicia igualmente transparência:** O Registro de Preços, como é um procedimento que pode envolver vários Órgãos, proporciona maior transparência já que todos os seus procedimentos são monitorados por todos os agentes envolvidos e devem ser publicados para que todos tenham conhecimento. A Lei federal 8.886/93, por exemplo, exige que sejam feitas publicações trimestrais dos preços registrados (Art. 15o – §2), ampliando a transparência do procedimento e proporcionando o acompanhamento dos preços por todos os cidadãos.
5. **Proporciona a redução do número de licitações:** O Registro de Preços ainda proporciona a redução do número de licitações, pois projetos de mesma natureza podem ser demandados por outras organizações públicas. O Registro dos Preços deste processo pode ser aproveitado para implantação da solução no atendimento a essas necessidades, ressaltando ainda a possibilidade de reaproveitamento das funcionalidades implantadas, bem como do conhecimento desenvolvido, traduzindo não somente na racionalização dos recursos financeiros, mas também na integração de todos estes recursos no âmbito da administração pública.

34.4.5. O Decreto nº 39.103 de 06 de junho de 2018, e alterações, que disciplina o Sistema de Registro de Preços, define as hipóteses especiais, porém não taxativas, sobre sua admissão pela Administração Pública:

34.4.5.1. *Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses: I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes; II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa; III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.*

34.4.6. 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.

34.4.7. Marçal Justen Filho, em sua obra “Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos”, assim comenta o Sistema de Registro de Preços:

“No Sistema de Registro de Preços, a principal diferença reside no objeto da licitação. Usualmente, a licitação destina-se a selecionar um fornecedor e uma proposta para uma contratação específica, a ser efetivada posteriormente pela Administração. No Registro de Preços, a licitação destina-se a selecionar fornecedor e proposta para contratações não específicas, seriadas, que poderão ser realizadas durante certo período, por repetidas vezes. A proposta selecionada fica à disposição da Administração que, se e quando desejar adquirir, se valerá dos preços registrados, tantas vezes quantas o desejar (dentro dos limites estabelecidos no ato convocatório)”.

34.4.8. Cabe ressaltar que a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

34.4.9. O sistema de registro de preços também traz vantagem enorme de a Administração Pública poder controlar melhor a qualidade do que compra. Assim, pelos princípios da impessoalidade, isonomia e da própria competitividade, não pode a Administração determinar no seu edital a marca ou escolher as melhores empresas que deseja adquirir, por melhor que elas sejam. Ocorre que, já na primeira aquisição ou contratação, a Administração percebe a má qualidade do produto ou serviço adquirido. Constatado o problema, não há mais a necessidade de continuar comprando algo que não lhe serve. Simplesmente a Administração não faz mais pedido, ficando livre, inclusive, para realizar nova licitação e adquirir produtos de outras marcas, podendo, até mesmo, resguardadas as medidas de praxe, identificar aquela marca ou serviço como rejeitado, ou seja, não mais aceita por aquele órgão. Note-se que tal vantagem também se mostra extremamente econômica, pois um bem de baixa qualidade ou um serviço mal executado resulta em desperdício de dinheiro.

34.4.10. Outro aspecto refere-se à flexibilidade de duração dos contratos oriundos de uma ata de registro de preços. O art. 57 da Lei 8.666/93 diz que as durações dos contratos regidos por ela ficarão adstritos aos respectivos créditos orçamentários, leia-se, vigorarão entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de cada ano, em alguns casos previstos pela própria Lei, podem ser prorrogados. Note-se que neste caso não se fala em créditos orçamentários, mas fala-se em um ano literalmente, ou seja, uma ata de registro de preços com período de 12 meses. A SEDES/DF poderá nesse período aumentar sua aquisição por meio de aquisição de mais serviços da mesma ATA.

34.5. **Da Classificação do Serviço Comum**

34.5.1. Os serviços elencados no objeto baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos neste Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

34.5.2. Neste aspecto, cita-se trecho do Acórdão 2.471/2008 – TCU Plenário:

34.5.3. “Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º)”.

34.5.4. Cita-se ainda o disposto na IN nº 03/2009 SLTI/MPOG:

34.5.5. “Art. 1º A IN nº 02, de 30 de abril de 2008, passa a vigorar com as seguintes modificações (...): Art. 26 (...) Parágrafo único. Em consequência da padronização existente no

mercado de TI, a maioria dos bens e serviços de tecnologia da informação estão aderentes a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos, sendo, portanto, via de regra, considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão.”

34.5.6. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 2.271/1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

34.6. Serviços de Natureza Continuada

34.6.1. Relativo à caracterização dos serviços como continuados, a Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008 autoriza e define a contratação desses serviços continuados, inverbis: “Art. 6º Os serviços continuados que podem ser contratados de terceiros pela Administração são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, conforme dispõe o Decreto nº 2.271/97”.

34.6.2. A definição de serviços continuados tem entendimento uniforme na doutrina. Para Diógenes Gasparini “é o que não pode sofrer solução de continuidade na prestação que se alonga no tempo, sob pena de causar prejuízos à Administração Pública que dele necessita. Por ser de necessidade perene para a Administração Pública, é atividade que não pode ter sua execução paralisada, sem acarretar-lhe danos. É, em suma, aquele serviço cuja continuidade da execução a Administração Pública não pode dispor, sob pena de comprometimento do interesse público”.

34.6.3. Tendo em vista a dependência dos sistemas de informação para a execução das atividades-meio e fim da Contratante, os serviços descritos nesta contratação caracterizam-se como de natureza continuada, pois a sua indisponibilidade paralisa as atividades da Contratante e traz prejuízos a prestação de serviços essenciais ao cidadão.

34.6.4. Além disso, a prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta. O modelo de contratação proposto tem pagamento realizado por demanda.

34.7. Da justificativa quanto ao atendimento a Cota Reservada e/ou Subcontratação Compulsória nos termos da Lei 4.611/2011

34.7.1. Registre-se que em virtude da especificidade do objeto, não será permitida a subcontratação compulsória prevista no art. 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011, vez que o objeto do presente Estudo Técnico Preliminar é amplamente comercializado por diversas empresas do mercado, justificando-se ainda pela necessidade de compatibilização e uniformidade do objeto que compõe a presente licitação, não sendo aplicável cota reservada e nem subcontratação compulsória para as entidades preferenciais, sendo afastado conforme previsão do art. 9º, § 10, II e III do Decreto nº 35.592/2014, que regulamenta o tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais previsto na Lei Distrital nº 4.611/2011, senão vejamos:

34.7.1.1. Luiz Rigolin ressalta que:

“... a subcontratação deve revelar-se, em princípio e antes de sua materialização, desejavelmente vantajosa para a Administração contratante e o particular contratado, ou no mínimo indiferente para a Administração com relação à contratação mesma, ou seja 'não pior' para o Poder Público que aquela contratação originária.”

34.8. Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União - TCU, uma vez admitida a subcontratação, esta somente pode alcançar parte do objeto contratado. Inclusive, recentemente esse Tribunal proferiu julgamento no sentido de que a subcontratação integral do objeto pactuado desnatura o certame licitatório e justifica a apenação do agente que a autorizou. Deste modo, entende-se que não há formas de divisão do objeto que não seja subcontratar uma outra empresa para atuar no mesmo local e com mesmo objeto, o que contraria veemente os julgados do TCU.

34.9. Por todo exposto, fica afastada a possibilidade de subcontratação compulsória, em harmonia com as Decisões nº 2236/2016, 743/2016 e 2943/2010; TCU: Acórdão nº 2763/2013-Plenário.

35. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO:

35.1. A contratação objetiva alcançar os resultados descritos abaixo:

35.1.1. Modelo de contratação aderente ao Decreto 32.218/10 – DODF 17/09/10 e a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4/2014/SLTI-MPOG, conforme recomendações do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF;

35.1.2. Melhoria da produtividade, pois as equipes internas de servidores da SEDES deixarão de ser alocadas para atender solicitações dos usuários;

35.1.3. Disponibilização de uma ferramenta para controle de demandas dos usuários, gerando controle e governança do ambiente;

35.1.4. Maior escopo de atuação do suporte ao usuário, com visitas a todas as unidades de atendimento da SEDES;

35.1.5. Melhoria no tempo de atendimento, pois o serviço será controlado e gerido por meio de indicadores de desempenho;

35.1.6. Aumento da vida útil de equipamentos de TI adquiridos pela SEDES, pois receberão manutenção preventiva básica constante;

35.1.7. Manutenção da estabilidade dos serviços da contratada que dependem da utilização de recursos tecnológicos;

35.1.8. Celeridade na resolução de incidentes decorrentes de falhas de recursos tecnológicos;

35.1.9. Maior disponibilidade dos serviços de TI;

35.1.10. Implementação da Central de atendimento ao usuário (service desk). Garantindo o ponto único de contato;

35.1.11. Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando melhoria da gestão e controle dos serviços de atendimento;

35.1.12. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros na Instituição;

35.1.13. Aumento da satisfação dos usuários para com os serviços prestados;

35.1.14. Fixar novos procedimentos e principalmente critérios de aceitação de serviços, tais como: definição clara, precisa e inequívoca dos objetivos, prazos, padrões de qualidade e responsabilidades das partes; visualização de indicadores de desempenho - previsto x realizado; melhoria do grau de interação entre as partes envolvidas.

35.1.15. Ampliar a equipe de execução das atividades de instalação, configuração e manutenção dos servidores da SEDES mantidos em seu ambiente tecnológico;

- 35.1.16. Aperfeiçoar o monitoramento da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações gerados ou tratados das soluções de TI;
- 35.1.17. Aprimorar o rastreamento das ações realizadas na rede, verificar a autenticidade e garantir outros aspectos gerais de segurança;
- 35.1.18. Atribuir efetiva capacidade de gestão aos agentes públicos designados para coordenar e gerenciar suas áreas correspondentes;
- 35.1.19. Dedicar à administração de dados dos sistemas corporativos ou dados de avaliação e pesquisa da SEDES;
- 35.1.20. Instalar, gerenciar, monitorar e/ou configurar a grande variedade de bancos de dados dos sistemas da SEDES;
- 35.1.21. Estabelecer a padronização dos bancos de dados dos sistemas corporativos da SEDES.
- 35.1.22. Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da SEDES, dentro dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e prioridades acordados, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes;
- 35.1.23. Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento;
- 35.1.24. Manutenção dos equipamentos e da infraestrutura de TIC de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da SEDES;
- 35.1.25. Possibilitar eventuais alterações de layout e/ou ampliação de estrutura de rede com maior tempestividade e economia;
- 35.1.26. A SEDES espera obter, com esta contratação, o total alinhamento com as orientações relativas à substituição do atual modelo, de difícil aferição dos resultados, às seguintes regulamentações e conformidades:
- 35.1.27. Decreto do Governo do Distrito Federal nº 32.218, de 16 de setembro de 2010;
- 35.1.28. Recomendações do de órgãos de controles externos;
- 35.1.29. Acórdãos do TCU, Instrução Normativa (IN) 2/2008 e IN 4/2014, GSI - Instrução Normativa nº 1/2008, Instrução Normativa nº 1/2019, portarias e legislação pública a respeito de TIC no âmbito do Governo Distrital, que exigem cada vez mais que os órgãos públicos tenham serviços bem definidos, devidamente documentados e com uso adequado dos ativos necessários;
- 35.1.30. Apoio na estruturação e implantação de catálogo de serviços e base de conhecimento, com descrição padronizada, de serviços, com especificação quantitativa, qualitativa e métricas de execução;
- 35.1.31. Utilização das melhores práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para Governança de TIC;
- 35.1.32. Evolução do atual modelo de gestão e aumento do nível de maturidade de TIC, por meio da governança de TIC e prestação de serviços de qualidade com profissionais capacitados;
- 35.1.33. Aprimorar o modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços efetivamente executados, dentro dos padrões quantitativos e qualitativos dos Acordos de Nível de Serviços estabelecidos.

36. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

36.1. Cumprimento das normas pertinentes ao assunto:

- 36.1.1. **Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 36.1.2. **Lei nº 10.520/2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 36.1.3. **Decreto Federal nº 7.174, de 12 de Maio de 2010** - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- 36.1.4. **Decreto nº 8.248, de 23 de outubro de 1991** - Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;
- 36.1.5. **Decreto nº 7.546, de 2 de agosto de 2011** - Regulamenta o disposto nos §§ 5º a 12 do art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e institui a Comissão Interministerial de Compras Públicas;
- 36.1.6. **Instrução Normativa SLTI nº 05/2017** – Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não. Essa norma aplica-se subsidiariamente à IN/SLTI nº 4/2010;
- 36.1.7. **Instrução Normativa SLTI nº 4/2014**– Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal;
- 36.1.8. **Nota Técnica nº 01/2008 – SEFTI/TCU**- Estabelece o conteúdo mínimo do projeto básico ou termo de referência para contratação de serviços de tecnologia da informação – TI;
- 36.1.9. **Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU**– Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação;
- 36.1.10. **Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016** – Dispõe sobre a contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal reger-se-á pelo disposto no Decreto Federal nº 7.174 de 12 de maio de 2010 e na Instrução Normativa MP/SLTI nº 04, de 11 de setembro de 2014, e na Instrução Normativa MP/SLTI Nº 02, DE Janeiro de 2015, ambas da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
- 36.1.11. **Decreto nº 39.103/18, de 06 de Junho de 2018** - que regulamenta, no âmbito do Distrito Federal, o Sistema de Registro de Preços e dá outras providências.;
- 36.1.12. **Decreto nº 9.488/18 - Altera o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013-** que regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e o Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, que dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF, do Poder Executivo federal
- 36.1.13. Deste modo, o presente documento contém os elementos básicos e essenciais determinados pela legislação, descritos de forma a subsidiar os interessados em participarem do certame licitatório na preparação da documentação e na elaboração da proposta;
- 36.1.14. Os bens que constituem o Objeto deste Planejamento da Contratação enquadram-se no conceito de bem comum, nos termos do Decreto nº 7.174/2010, onde os requisitos técnicos

são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida e o bem é fornecido comercialmente por mais de uma empresa no mercado;

36.1.15. 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.

37. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES:

37.1. O processo de Service Desk, ora instruído, encontra-se alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação, que tornou público com a Portaria nº 269, de 06 de dezembro de 2018. O inteiro teor do PDTI da SEDES/DF 2019-2022 está disponível para consulta no endereço eletrônico: [Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2019-2022](#).

37.2. O inventário de necessidade de equipamentos e serviços de TI foram identificadas por meio dos formulários de documento de oficialização de demanda no PDTI, apresentado à Diretoria de Tecnologia da Informação e definido o nível de prioridade pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação nos meses de junho e julho/2016 e atualizados nos meses de outubro e novembro/2018, dentre as necessidades apresentadas no PDTI, a solução de Service Desk foi identificada no projeto como prioridade nº 47.

37.3. Conforme o Documento de Oficialização da Demanda – DOD -(23280784) que institui a equipe de planejamento da contratação, busca-se uma solução de Service Desk, de forma a contemplar módulo que garantam os objetivos estratégicos do requisitante:

ID	Objetivos Estratégicos do Requisitante	ID	Necessidade prevista no PDTI	Ação do PDTI
1	Contratação de solução de prestação de serviços de suporte ao ambiente computacional de infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução em 1ª (central de serviços), 2ª e 3ª níveis, em grau crescente de especialização na SEDES.	20 47	SERVICE DESK	- Melhorar o suporte técnico de TI. - Aumento da qualidade e do tempo de resposta a incidentes e problemas.

Necessidades de Negócio da Área Requisitante		
	Funcionalidades	Envolvidos
1.	Centralizar todos os chamados da TIC.	SUGIP/COASIG/DITEC, SUAG/COAD, empresa contratada
2.	Disponibilizar a Gestão de Incidentes responsável pelos chamados.	SSUGIP/COASIG/DITEC, SUAG/COAD, empresa contratada
3.	Realizar a abertura, acompanhamento e fechamento.	SUGIP/COASIG/DITEC, SUAG/COAD, empresa contratada
4.	Disponibilizar relatórios de gestão.	SUGIP/COASIG/DITEC, SUAG/COAD, empresa contratada
5.	Disponibilizar uma equipe técnica qualificada para o atendimento aos chamados.	SUGIP/COASIG/DITEC, SUAG/COAD, empresa contratada

38. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

38.1. O critério de julgamento a ser adotado será o de menor preço global, em atenção ao art. 45, I, da lei 8.666/1993.

38.2. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às especificações e exigências contidas neste Termo de Referência e/ou Edital, bem como aquelas que apresentarem preços excessivos ou manifestamente inexequíveis, comparados aos preços de mercado, em consonância com o disposto no art. 48, II, §§ 1º e 2º da Lei 8.666/1993.

39. DETALHAMENTO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E OPERACIONAL

39.1. Equipamentos:

ATIVOS	MARCA/MODELO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Central Telefônica	SIEMENS	ANALÓGICA	1
Switch	1950 H3C	Layer 3 – 24 portas de borda	80 100
Servidores	IBM	X3650 XEON	10
Micro computadores LENOVO	LENOVO	AMD/i3	1400
Micro computadores	LENOVO	I5	501

39.2. Equipamentos de REDES da Secretaria de Desenvolvimento Social:

ITEM	QUANTIDADE
Switch Layer 3 HP PoE	80
Switch H3C 10/100	100
Outros	30

39.3. ARMAZENAMENTO (storage) - SEDES/DF:

QUANTIDADE	
Servidor Storage da SUTIC/SEPLAG 1 Peta Byte de storage - utilizamos atualmente 10 TB/S - não temos limitação	01

39.4. SERVIDORES da SEDES/DF:

TEM	QUANTIDADE
Servidor Virtualizados na SUTIC/SEPLAG	12

39.5. TELEFONIA da SEDES/DF:

QUANTIDADE	
Central Telefônica Siemens	01

39.6. SISTEMA DE ENERGIA ININTERRUPTA – NOBREAK da SEDES/DF:

ITEM	QUANTIDADE
Nobreak Marca CP Mod. Trunny 100	2

39.7. ESTAÇÕES DE TRABALHO da SEDES/DF:

ITEM	QUANTIDADE
Computador Dell Opitplex 790	10
Monitor Dell E1911C	10
Teclado Dell Kb212-b	10
Computador LENOVO M90/M81	800
Computador LENOVO M76	600
Monitor LENOVO	800
Monitor LENOVO	600
Teclado LENOVO KU-0225	1400
Computador LENOVO I5 COMPLETO	501

39.8. IMPRESSORAS DA SEDES/DF - CONTRATO DE OUTSOURCING:

SAMSUNG M4080FX	156
SAMSUNG C4062FX	26
SAMSUNG X4300LX	4

39.9. OUTROS DISPOSITIVOS DA SEDES/DF:

Item	Quantidade
Leitor ótico de Código de Barras	12
TV SAMSUNG LN32	03

39.10. SISTEMAS OPERACIONAIS SEDES/DF:

SOFTWARE	DESCRIÇÃO
MS/ WINDOWS 2008	SERVER 32 BITS
MS/ WINDOWS 2012	SERVER 64 BITS
MS/ WINDOWS 7	PROFESSIONAL
MS/ WINDOWS 8	PROFESSIONAL
MS/ WINDOWS 10	SERVER 64 BITS
DEBIAN/ UBUNTU 14	SERVER 64 BITS

39.11. Servidores WEB:

APACHE 2	SISTEMAS CORPORATIVOS PHP
TOMCAT 6	SISTEMAS CORPORATIVOS JAVA
XAMP	SISTEMAS CORPORATIVOS PHP

39.12. SOFTWARES DA SEDES/DF:

MS/OFFICE PROFESSIONAL 2003/2007/2010	Suite de Aplicativos para Escritório
LIBRE OFFICE	Suite de Aplicativos para Escritório
MS/EXCHANGE ENTERPRISE 2010	Servidor de correio eletrônico
ACTIVE DIRECTORY	Manter dados como contas de usuários, impressoras, grupos, computadores, servidores de rede e etc.
FIREWALL PFSENSE	Software de segurança de acesso interno e externo – firewall
ZABBIX	Software de Monitoramento de Servidores e Serviços
Exchange Management Console	Software de Gerência de correio eletrônico Exchange 2010
VMware vSphere Client	Software de Gerencia de maquinas virtuais vmware.
VMware 5.0 ESXi	Software de Virtualização de Sistemas Operacionais
PHPMyADMIN	Ferramenta de Administração de My SQL

39.13. Softwares internos da SeCRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDES/DF:

NOME	DESCRIÇÃO	SGBD	INTERNET	LINGUAGEM	SITUAÇÃO
Sistema de Controle da Central de Vagas	Dar transparência as solicitações de vagas e acompanhamento até o acolhimento para as unidades de acolhimento	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
Sistema do SECAT	Geração e marcação de vagas, e atendimento dos usuários relativos aos serviços do Cadastro Único	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
Folha de Ponto	Sistema para geração das folhas de ponto	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso

Sistema de Controle de Refeições dos Restaurantes Comunitários	Sistema de Controle de Refeições dos Restaurantes Comunitários	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
SIDS – Sistema Integrado de Desenvolvimento Social	Manutenção de benefícios	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
SIDS – Sistema Integrado de Desenvolvimento Social	Auxílio natalidade	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
SIDS – Sistema Integrado de Desenvolvimento Social	Auxílio por morte	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
SIDS – Sistema Integrado de Desenvolvimento Social	Auxílio vulnerabilidade	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
SIDS – Sistema Integrado de Desenvolvimento Social	Carteira do Idoso	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
SIDS – Sistema Integrado de Desenvolvimento Social	Cesta Emergencial	Oracle	Sim	PHP orientado a objeto	Em uso
Moodle	Ambiente de aprendizado e informação	Oracle	Sim	PHP	Em uso
INTRANET	INTRANET	MySQL	Sim	WordPress	Em uso
Endpoint symantec	Sistema de gerenciamento de segurança de ameaças virtuais.	MySQL	Sim	Outros	Em uso
Nagios	Monitoramento de disponibilidade de ativos de Tecnologia.	MySQL	Sim	PHP, HTML	Em Uso
Kyocera view	Sistema de controle e gerenciamento de consumo de serviços de impressão.	NA	Não	Outros	Em uso
Esxi	Sistema de Gerenciamento e controle de máquinas virtuais.	NA	Não	Outros	Em uso
Ms project	Gerenciador de projetos da Microsoft.	MySQL	Não	.Net	Em uso
Windows 7 profissional	Sistema operacional	NA	Não	Outros	Em uso
Acrobat reader, foxit	Leitores de arquivos me PDF	NA	Não	Outros	Em uso
Microsoft office Professional plus	Pacote de software's de escritório, Word, Excel, Power Point, Outlook, Publisher, Onenote	NA	Não	Outros	Em uso
Mozilla firefox	Navegador de internet homologado pela SETRAB.	NA	Sim	Outros	Em uso
Winrar, 7-zip	Compactadores descompactadores de arquivos	NA	Não	Outros	Em uso
Ultravnc	Software de Atendimento remoto a usuário	NA	Sim	Outros	Em uso
Ocomon	Central de Atendimento ao usuário	MySQL	Não	PHP	Em uso
EMPODERA DF	Sistema da Secretaria da Mulher	MySQL	Não	PHP	Em uso

39.14. Banco de Dados DA SEDES/DF:

ORACLE DATABASE
POSTGRESQL
MYSQL
SQL SERVER

39.15. Aplicações Corporativas DA SEDES/DF:

Nome	Descrição	SGBD	Internet	Linguagem	Situação
SEI	Sistema Eletrônico da Informação	Outros	Sim	Outras	Em uso
Siggo	Sistema Integrado de Gestão Governamental, mantido pelo GDF	Outros	Não	Outras	Em uso
Sisgepat	Sistema Geral de Patrimônio – para controle do patrimônio utilizado na SEDES.	SQL Server	Não	Outras	Em Uso
Sighr	Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos, para controle e gestão dos Recursos Humanos da SEDES	Outros	Sim	Outras	Em Uso
Site corporativo	Site que apresente informações para o público interno e externo, agregando várias informações, serviços e notícias.	SQL Server	Sim	WordPress	Em Uso

40. REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Contratação por Unidade de Serviço Técnico - UST

40.1. Contratação de serviços técnicos especializados no planejamento, organização, desenvolvimento, 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 Sede Administrativa e unidades externas de atendimentos da SEDES, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Suporte (Nível 1, 2 e 3), conforme especificações do presente termo de referência e de seus anexos.

40.2. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços, todos utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library – ITIL*:

40.2.1. Serviço de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível (atendimento remoto, e-mail, ferramenta de gestão de *service desk* e via central telefônica): implementado mediante equipe de profissionais alocadas nas dependências da SEDES.

40.2.2. Serviço de suporte de 2º nível: implementado mediante atendimento via equipe de técnicos que atuarão em campo nas unidades da CONTRATANTE.

40.2.3. Serviço de monitoramento e coordenação do suporte: implementado mediante atendimento via equipe de profissionais que atuarão, nas dependências da CONTRATANTE, no monitoramento e coordenação do Serviço de suporte de atendimento ao usuário de nível 1 e do Serviço de suporte de nível 2 e suporte especializado em segurança da informação e suporte

especializado em sustentação de servidores e operação nível 3.

40.3. A execução das atividades será contratada em (um) único lote, conforme descrito abaixo, e ocorrerá de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, mediante Ordens de Serviços (OS).

40.4. Os serviços técnicos visam garantir o perfeito funcionamento do conjunto dos sistemas legados da SEDES, atendendo dinamicamente as necessidades do usuário final, através de manutenções evolutivas e corretivas, compreendendo os grandes tópicos de atividades enumerados e discriminados nesse estudo.

40.5. O serviço de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível, o Serviço de suporte de 2º nível e monitoramento e coordenação do suporte são complementares, integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários da SEDES, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação.

40.6. Os requisitos da solução serão detalhados no lote a seguir descrito:

40.6.1. **LOTE ÚNICO:**

40.6.1.1. **Central de Suporte (Service Desk), Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2:** Contratação de serviços técnicos compreendendo o planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte (Service Desk), visando prover à SEDES e seus usuários dos serviços técnicos de suporte remoto e suporte local, incluindo a preparação das instalações físicas, infraestrutura de TIC e processos de trabalho.

40.6.1.2. **Serviços de Sustentação de Rede e Segurança; Sustentação de Servidores e Operação Nível 3:** Estes serviços envolvem administração, operação, suporte a redes de computadores, aos ambientes de produção e microinformática.

Lote	Serviços
ÚNICO	- Central de Suporte (Suporte Técnico Nível 1 e Nível 2) - Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação (Nível 3).

40.7. Para quantificar os serviços a serem prestados será usada a UST (Unidade de Serviço Técnico) como unidade de referência.

40.8. 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.

40.9. 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.

40.10. 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.

40.11. A lista de serviços a seguir 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:

Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço:

DEMANDA	TIPO	CATEGORIA 1	CATEGORIA 2	CATEGORIA 3	GRUPO SOLUCIONADOR	CRITICIDADE	COMPLEXIDADE	PESO ATIVIDADE	QTD ATIVIDADE
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CHAMADO PARA SUTIC/SEPLAG	CLIENTE: DATA CENTER GDF	BAIXA	0,25	1	30
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CHAMADO PARA LENOVO	CLIENTE::LENOVO	BAIXA	0,25	1	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CHAMADO PARA TECNOLTA	CLIENTE::TECNOLTA	BAIXA	0,25	1	30
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CONFIGURACAO DE CONTAS DE EMAIL	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA	0,4	1,5	60
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	CONFIGURACAO DE IMPRESSORA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA	0,4	1,5	40
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE ASSISTENCIA TECNICA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA	0,4	1,5	30
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	VALIDAR E PROCEDER ATUALIZACOES DE SOFTWARE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	BAIXA	0,4	1,5	30
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ALTERACAO DE SENHA DE USUARIO DOMINIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	40
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	CONFIGURACAO DE PERFIL DE USUARIO DE REDE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	40
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	CRIACAO DE ATALHO DE PASTA COMPARTILHADA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	30
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	EXCLUIR USUARIO DE DOMINIO/ DESABILITAR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	3,5	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	INCLUIR USUARIO DE DOMINIO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	3,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	INTERNET	INSTALACAO DE NAVEGADOR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	10
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	40
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE ADOBE FLASH PLAYER	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE ADOBE READER/	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALAÇÃO/ ATUALIZACAO DE ANTIVIRUS	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE GOOGLE CHROME	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	MELHORIA DE SERVICO	USUÁRIO COM DIFICULDADES DE USAR O COMPUTADOR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5

DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE JAVA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE LIBREOFFICE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	2	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE MODULO DE SEGURANCA BANCO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	ATUALIZACAO DE MOZILLA FIREFOX	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE ADOBE READER	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE GOOGLE CHROME	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE LIBREOFFICE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE MOZILLA FIREFOX	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE SOFTWARES VALIDADO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE ADOBE FLASH PLAYER	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE PROGRAMA PARA PDF	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE GOOGLE CHROME	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE JAVA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE LIBREOFFICE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE MODULO DE SEGURANCA (BANCO, ETC)	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE MOZILLA FIREFOX	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE SOFTWARES VALIDADO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE VNC	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	REMOCAO DE SOFTWARES	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	MEDIA	0,4	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUÁRIO NO ACESSO AOS SISTEMAS DA CEF	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA	0,4	1,5	30	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUÁRIO NO ACESSO AOS SISTEMAS DA SEDES (SIDS)	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	ALTA	0,4	1,5		
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTACAO DE ACESSO AO PERFIL DE REDE	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1,5	10	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTACAO PARA ACESSO AO EMAIL CORPORATIVO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1,5	10	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ORIENTACAO A ABERTURA DE CHAMADO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1,5	30	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	DOCUMENTAR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	22	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	EXCLUIR	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	22	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	PERMISSIONAMENTO	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	22	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	USUARIO	REINICIAR SENHA	NIVEL 1::SUPORTE REMOTO	REGISTRO	0,4	1	22	
NÍVEL 1 - TOTAL										678
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	TELEFONE - INSTALAR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	30	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	ORIENTACAO DE BACKUP DE DOCUMENTOS E OUTROS - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	ORIENTACAO DE BACKUP DE EMAIL CORPORATIVO - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	3	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	BACKUP	RECUPERACAO DE ARQUIVOS - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	3	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EMAIL	CONFIGURACAO DE EMAIL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	10	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	INSTALACAO DE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	TROCA DE KIT TONNER DE IMPRESSORA - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	REALIZAR CONFIGURACAO DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	20	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	20	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SCANNER	CONFIGURACAO DE SCANNER	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	20	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SCANNER	REMOCAO DE SCANNER	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	ALTA	0,6	1,5	2	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	AUDIO E VISUAL	INSTALACAO AUDIO E VISUAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	30	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ANALISAR REQUISITOS DE HARDWARE PARA INSTALACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5	
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ANALISE LENTIDAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5	10	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ATUALIZACAO DE IMAGEM	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	4	10	

DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CRIMPAR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	20
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	FORMATACAO DE ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MOVIMENTAR HARDWARE (DENTRO DO MESMO TERRENO OU PRÉDIO COM AUTORIZAÇÃO DO PATRIMÔNIO)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	15
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	REALIZACAO DE LAUDO TECNICO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	SUBSTITUIR CABO DE REDE - PATCH CORD	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	SUBSTITUIR CABO DE VIDEO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	LIMPEZA FISICA DE HARDWARE IMPRESSORA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	IMPRESSORA	MOVIMENTAR IMPRESSORA (DENTRO DA MESMA UNIDADE COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE)	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	INTERNET	VERIFICACAO DE CONEXAO COM A INTERNET	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	10
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	INSTALACAO DE AGENTE WINDOWS	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	4	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	REALIZAR VISITA TENICA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	150
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CORRECAO DE FALHA DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALACAO DE TOKEN E CERTIFICADOS	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1,5	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	VERIFICAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	ORGANIZAR RACK OU SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	BAIXA	0,6	3,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	AUDIO E VISUAL	INSTALACAO AUDIO E VISUAL - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	35
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	ADICIONAR COMPUTADOR AO DOMINIO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	3	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CONFIGURACAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	20
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	CONFIGURACAO DE TOTEN	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INSTALACAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INSTALACAO DE PERIFERICO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MANUTENCAO DE HARDWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	MONTAR KIT ESTACAO DE TRABALHO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	INTERNET	VERIFICACAO DE CONEXAO COM A INTERNET - PRESENCIAL	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	15
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	OUTRO - ESPECIFIQUE NA DESCRICAO DETALHADAMENTE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	20
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	PROJETOR	CONFIGURAR PROJETOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	PROJETOR	INSTALAR PROJETOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	35
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	HABILITAR PONTO DE REDE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	REDES	VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE SEM FIO	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ROTEADOR	CONFIGURAR ROTEADOR	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SICOP	Orientação de Acesso	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SIGGO	Instalação/Configuração	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SIGGO	Orientação de Acesso	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SIGGO	Remoção do Sistema	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SIGRH	Instalação/Configuração	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SIGRH	Orientação de Acesso	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SIGRH	Remoção do Sistema	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	Sistemas Corporativo	SISGEPAT	Orientação de Acesso	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	INSTALAR PROGRAMA PDF	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	15
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	CONFIGURACAO DE VNC	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	15
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	REMOCAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SOFTWARE	VALIDAR E PROCEDER COM INSTALACAO DE SOFTWARE	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	SWITCHING	LIBERAR PORTA SWITCH	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	10
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	EQUIPAMENTO	INSTALAR/ CONFIGURAR CAMERA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	TECLADO	CONFIGURAR IDIOMA	NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL	MEDIA	0,6	1,5	3
NÍVEL 2 - TOTAL									716

DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SEGURANÇA	ANTIVIRUS	ABERTURA DE CHAMADO SUPORTE TECNICO PARA ANTIVIRUS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	ALTERAR REGISTROS DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	1	1
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	CORRIGIR PROBLEMA DNS	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CONFIGURACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	CORRIGIR PROBLEMA DE DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	3	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DOMINIO	EXCLUIR DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DOMINIO	INCLUIR DOMINIO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	INSTALACAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	DOMINIO	REMOCAO DE SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURAR WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	1	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	ATUALIZACAO DE SEGURANCA	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3,5	2
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	PROXY	ATUALIZACAO DE SEGURANÇA PROXY	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3,5	1
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ATUALIZAR LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	3,5	2
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ATUALIZAR SERVICE PACK WINDOWS 2008 OU 2012 SERVER	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	3,5	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURACAO EVOLUTIVA SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR LDAP	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	1	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	10
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CORRIGIR PROBLEMA DE CONEXAO ACESSO A INTERNET	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3	5
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CORRIGIR PROBLEMAS LAN	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	3	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE SWITCH DE REDE	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	1	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE COMUNICACAO GDFNET	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	1	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	CRIAR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	CRIAR VIRTUAL NETWORK	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	4	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	SUBIR NOVO SERVIDOR	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	SUPORTE AO VMMWARE SISTEMA REINICIANDO	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,1	1	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	INSTALAR VMMWARE	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	4	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	RÁDIO	Unidade sem acesso a internet	NIVEL 3::REDES	ALTA	1,2	4	10
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CRIACAO DE USUARIOS DE ACESSO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	1	20
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	ACESSO	CRIACAO DE GRUPOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	1	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUPORTE TÉCNICO	ACESSO	ORIENTAR USUARIOS QUANTO AO COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1,5	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SEGURANÇA	ANTIVIRUS	ORIENTAR USUARIO SOBRE ANTIVIRUS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1,5	3
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	DEFINIR POLITICA DE BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	3,5	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	DOCUMENTAR ROTINA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	4
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	EXECUTAR BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	4
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BACKUP	ROTINAS DE SEGURANÇA DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	CONFIGURACAO DO BANCO DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	INSTALACAO DE BANCO DE DADOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVICOS	ATUALIZAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	10
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVICOS	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	FERRAMENTA DE CHAMADO	CATALOGO DE SERVICOS	VALIDAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	ANALISAR E CORRIGIR INCIDENTES DE DESEMPENHO DHCP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	3,5	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DHCP-WINS	VERIFICAR E ANALISAR CARGA E CAPACIDADE DHCP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE REDE	DNS	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICIO DNS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	1	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURACAO LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1,5	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	CRIACAO DE LISTA DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1,5	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	EDITAR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES	EMAIL	EXCLUIR LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1,5	1

DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	EMAIL	RESTAURACAO DE CAIXA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	CRIACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	EMITIR RELATORIO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	EXCLUIR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	INVENTARIO	VALIDACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	ACESSO A INTERNET DO ZABBIX SERVER PARA ENVIO DE WHATUP E LIGACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CADASTRAMENTO DE ATIVO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DO SLA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAR INTEGRACAO COM FERRAMENTA DE CHAMADO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	CONFIGURAR TRIGGERS DE ALERTA	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE MAPA DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE MAPA PARA GRUPO DE ATIVO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO DE TELA DE EVENTOS EM ANDAMENTO POR GRUPO DE ATIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	3,5	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	DASHBOARD DE MONITORAMENTO DO SERVICO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	DOCUMENTAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	3,5	8
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	EXCLUIR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	3,5	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DE SISTEMA OPERACIONAL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DO AGENTE SNMP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DOS AGENTES DO ZABBIX	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX LINUX	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX WINDOWS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	INSTALACAO DO ZABBIX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	4	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO ATIVOS DE UTILIZACAO DE REDE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	MONITORAMENTO	MONITORAR COMPONENTE DE BACKUP E RESTORE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONTAR SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	VALIDACAO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	3,5	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ANALISE DE LOGS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	4
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CODIFICAR SHELL SCRIPT LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR SERVER HARDWARE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CONFIGURAR WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	FORMATAR LINUX SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	INSTALACAO DE SERVER HARDWARE	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	INSTALACAO DE WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO FTP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE ARQUIVO	COMPARTILHAR PASTA DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	ATUALIZAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	10
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACÃO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	VALIDAR	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	ORIENTACAO PARA USUARIOS LAN	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	1,5	5

DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	VERIFICAR IN LOCO PROBLEMAS DE LENTIDAO DO TRAFEGO DE REDE LAN	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,2	3	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR BACKUP	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	DOCUMENTAR VM	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR MONITORAMENTO	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR VIRTUAL NETWORK	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	VIRTUALIZACAO	EXCLUIR VM	NIVEL 3::REDES	BAIXA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE REDE	ACESSO	CONFIGURAR CONTAS DE ACESSO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1	20
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SEGURANCA	ANTIVIRUS	CONFIGURAR CLIENT ANTIVIRUS WINDOWS SERVER	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	BACKUP	EXECUTAR RESTORE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	BACKUP	RESTORE DE BACKUP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	BANCO DE DADOS	SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS E BANCOS DE DADOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE REDE	DNS	INSTALACAO E CONFIGURACAO DE DNS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	DOMINIO	CONFIGURACAO LDAP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TECNICO	EMAIL	CONFIGURAR E ALTERAR EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	EMAIL	CONFIGURAR FERRAMENTA DE CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	3
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TECNICO	EMAIL	CRIACAO EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TECNICO	EMAIL	EXCLUIR EMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	3
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	EMAIL	INCLUIR USUARIO EM LISTA CORREIO ELETRONICO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1,5	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUPORTE TECNICO	EMAIL	SUPORTE AO USUARIO WEBMAIL	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIAR E REVISAR ESCOPO DOS SERVICOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	4	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	CRIACAO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	3,5	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO ATIVOS DE DISPONIBILIDADE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAMENTO DA SLA	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	MONITORAMENTO	MONITORAR LINK DE COMUNICACAO WEB	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	SERVIDOR	ALTERAR CORRIGIR PERMISSAO SERVIDOR DE ARQUIVOS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1,5	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE ESCOPO DE DISTRIBUICAO DE IP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	SERVIDOR	CRIACAO DE ESCOPO DE EXCLUSAO DE IP	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	SERVIDOR	VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO SERVIDOR DE EMAILS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	5
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	CONFIGURAR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	4	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE SERVIDORES	SERVIDOR DE IMPRESSAO	MANUTENCAO	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,1	1	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	STORAGE	MONITORAR STORAGE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1,5	5
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	ALTERAR PERFIL DE USUARIO LAN	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1,5	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	CONFIGURAR SWITCH	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1	5
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	GESTAO DE AUTENTICACAO A ATIVOS DE REDE	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	3,5	5
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	SWITCHING	RESET DE SENHA	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1	2
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	BLOQUEAR ACESSO A REDE WIRELESS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1	1
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	LIBERACAO DE ACESSO A REDE WIRELESS	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	1	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	REMANEJAR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	4	2
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	INFRAESTRUTURA	WIRELESS	SUBSTITUIR	NIVEL 3::REDES	MEDIA	1,2	4	1
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	SUSTENTACAO DE REDE	DHCP-WINS	CORRIGIR ERRO E FALHA DHCP	NIVEL 3::REDES	URGENTE	1,2	3	1
NÍVEL 3 - TOTAL									446
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR ATENDIMENTO A USUARIO	GERENTE	BAIXA	0,7	1,5	30
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	ALOCACAO DE TURNOS DE PROFISSIONAIS	GERENTE	BAIXA	0,7	1	7
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ACOMPANHAR REGISTRO DA DESCRICAO E DOCUMENTACAO DE ATENDIMENTOS	GERENTE	BAIXA	0,7	1	22
DEMANDA	REQUISICAO	GESTAO DE	MELHORIA DE	ALTFRRAR RFI ATORIO	GRFRNTF	BAIXA	0,7	4	4

EVOLUTIVA	REQUISICAO	EQUIPE	SERVICO	ALTERAR RELATORIO	GERENTE	BAIXA	0,7	4	6	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	0,7	4	6	
DEMANDA PREVENTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	APOIO NA CUSTOMIZACAO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	0,7	3,5	8	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ATUALIZAR PROCEDIMENTOS	GERENTE	BAIXA	0,7	4	5	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIACAO RELATORIO	GERENTE	BAIXA	0,7	4	5	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	CRIACAO REVISAR SCRIPT DE ATENDIMENTO	GERENTE	BAIXA	0,7	4	5	
DEMANDA CORRETIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICO	GERENTE	BAIXA	0,7	3	8	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	MANTER BASE DE CONHECIMENTO	GERENTE	BAIXA	0,7	1	5	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	PROPOR METODOS E MELHORES PRATICAS DE DOCUMENTACAO	GERENTE	BAIXA	0,9	4	2	
DEMANDA EVOLUTIVA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	ALTERAR ESCOPO DOS SERVICOS	GERENTE	MEDIA	0,9	4	4	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	COORDENAR E GERENCIAR EQUIPE	GERENTE	MEDIA	0,9	1	5	
DEMANDA PERIODICA	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	MELHORIA DE SERVICO	GERENCIAR A EXECUCAO E CONTROLE DE INDICADORES DE SERVICOS SLA	GERENTE	MEDIA	0,9	1	22	
DEMANDA DE USUARIO	REQUISICAO	GESTAO DE EQUIPE	SUPORTE A EQUIPE	ACOMPANHAR ATENDIMENTO A USUARIO	GERENTE	MEDIA	0,9	1,5	22	
GERENTE									160	
NÍVEL 3 - TOTAL									606	
Quantidade estimada de UST s MENSAL a ser CONTRATADA								DESCRIÇÃO	LOTE	Quantidade UST MÊS
LOTE ÚNICO: CENTRAL DE SUPORTE (SERVICE DESK)				QUANTIDADE UST s			QUANTIDADE UST	NÍVEL 1 e 2	1.394,00	
CENTRAL DE SUPORTE (SERVICE DESK)			Suporte Técnico Remoto - Nível 1	678				Nível 3	606,00	
			Suporte Técnico Presencial - Nível 2	716				LOTE ÚNICO	2.000,00	
SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL - TOTAL				1394						
SUPORTE ESPECIALIZADO										
Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação				446,00						
Gerente				160,00						
TOTAL UST NÍVEL 3				606,00						
LOTE ÚNICO - TOTAL				2.000,00						

41. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

41.1. LOTE ÚNICO - CENTRAL DE SUPORTE (SERVICE DESK):

41.1.1. Serviço de suporte técnico remoto (NÍVEL 1)

41.1.1.1. 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 da SEDES.

41.1.1.2. 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.

41.1.1.3. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto (nível 1) 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.

41.1.1.4. 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.

41.1.1.5. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto (nível 1) devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

41.1.1.6. Principais serviços do suporte técnico remoto:

- Registrar, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas.
- Atendimento receptivo e resolução de incidentes e problemas de Suporte Técnico em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), de forma remota (NÍVEL 1);
- 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;
- Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na SEDES;
- Recebimento e tratamento de ligações, e-mails, fax, ofícios, 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);
- 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 e-mail, 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;

41.1.2. Principais serviços da gerência de suporte técnico remoto

- a) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- b) Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos serviços de suporte remoto;
- c) Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- d) Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos técnicos de suporte remoto, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- e) Apoiar na atualização contínua dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como da base de conhecimento, com aprovação da SEDES, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- f) Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os técnicos de suporte remoto, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- g) Gerenciar o período de descanso dos técnicos de suporte remoto, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- h) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte remoto;
- i) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- j) Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- k) Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de tele-suporte, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- l) Promover a escuta direta e gravada dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de suporte remoto, objetivando a manutenção dos padrões de qualidade do atendimento;
- m) Monitorar os chamados e os diálogos de atendimento estabelecidos entre os usuários e os técnicos de suporte remoto;
- n) Realizar feedback aos técnicos quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- o) Apoiar nos atendimentos telefônicos sempre que necessário;
- p) Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela SEDES;
- q) Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao atendimento e ao plano de ocupação dos serviços de suporte remoto;
- r) Comunicar ao Coordenador qualquer problema relativo ao tráfego de ligações e ao desempenho da operação nos atendimentos;
- s) Elaborar relatórios de serviços executados.

41.1.3. Disponibilidade e canais do serviço de suporte técnico remoto

Canais de serviço	Disponibilidade
Telefone e Chat	Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, horário de Brasília.
E-mail e Internet	7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.

- a) Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da SEDES.
- b) Em princípio não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.
- c) O Núcleo de Plantão por não ter demanda suficiente para alocação de técnicos de suporte N1 será atendido no horário normal e dentro da SLA.

41.1.4. Local de execução do serviço de suporte técnico remoto

- a) Os serviços de suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da SEDES. A CONTRATADA deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, equipamentos de telefone (telefones, head set) bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.

b) 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. Afim 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.

41.1.5. Serviço de suporte técnico presencial (NÍVEL 2)

41.1.5.1. Este serviço consiste no atendimento presencial aos usuários de TIC da SEDES, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo nível 1, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pelo suporte daquele nível.

41.1.5.1.1. Principais serviços do suporte técnico presencial:

- a) 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;
- b) Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço.
- c) 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;
- d) Registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos todos os deslocamentos à mesa do usuário;
- e) Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- f) Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- g) Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- h) Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- i) Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- j) Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- k) 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, modems 3G, etc.;
- l) Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema de Gerenciamento de Configuração da SEDES;
- m) Efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre telefones celulares e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pela SEDES;
- n) Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- o) Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.
- p) Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- q) Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- r) Se houver problema de climpagem no cabeamento estruturado, a empresa deverá climpicar um novo cabo com no máximo 100 metros com fornecimento do material pela CONTRATANTE (observação: a empresa não é autorizada a subir em telhados);
- s) Realizar inventário que deverá ser realizado junto com uma visita técnica nos primeiros (noventa) 90 dias do contrato em todas as unidades da SEDES com o objetivo de preparar todo o parque de informática. Principais atividades: instalar VNC, antivírus, verificar impressoras e realizar checklist nos computadores conforme orientações da DITEC.
- t) Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux.

41.1.5.1.2. Principais serviços da gerência de suporte técnico presencial

- a) Gerenciar e coordenar a atuação dos técnicos de suporte presencial;
- b) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte presencial;
- c) Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação do suporte presencial;
- d) Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
- e) Resolver os problemas de pontos de telefonia nas unidades;
- f) Garantir a plena operacionalização do ambiente de suporte presencial reportando eventuais necessidades de correções;
- g) Fornecer, quando solicitado, as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da SEDES;
- h) Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela SEDES.
- i) Supervisionar todos os processos que envolvam os serviços de suporte presencial, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos SLA's;
- j) Apoio no planejamento e gerência dos serviços de suporte presencial.
- k) Gerenciamento do cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.
- l) Garantir o cumprimento de todas as normas administrativas e técnicas, objetivando manter o nível de qualidade em um padrão elevado;
- m) Identificar e propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando

maior eficácia;

- n) Identificar necessidades de treinamentos;
- o) Participar de reuniões gerenciais;
- p) Gerenciar o encaminhamento dos chamados para as unidades de suporte presencial;
- q) Acompanhamento e gerenciamento sistemático do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados nos chamados, abertos e encaminhados para as unidades de suporte presencial.
- r) Apoio no gerenciamento e controle do encaminhamento e recebimento de equipamentos às empresas prestadoras de serviço de manutenção.
- s) Elaboração e fornecimento de relatórios gerenciais sobre os serviços executados pelas unidades de suporte presencial.

41.1.5.1.3. Disponibilidade e canais do serviço de suporte técnico presencial

Canais de serviço	Disponibilidade
Tickets abertos no NÍVEL 2	De segunda a sexta feira, dias úteis, das 8h às 18h, horário oficial de Brasília.

- a) Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da SEDES.
- b) Em princípio não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.
- c) O Núcleo de Plantão por não ter demanda suficiente para alocação de técnicos de suporte N2 será atendido no horário normal e dentro da SLA.

41.1.6. Serviço de suporte especializado em sustentação de rede, e suporte especializado em sustentação em de servidores e operação - NÍVEL 3

41.1.6.1. Serviço de suporte especializado em sustentação de rede

- a) Este serviço consiste na administração, operação e suporte a redes de computadores, aos ambientes de produção e microinformática com o objetivo de prover a sustentação do ambiente de TI.

41.1.6.2. Principais serviços do suporte especializado em sustentação de rede:

- 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 objetivo 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;
- aa) Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativos à rede de comunicação;
- ab) Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços à SEDES;
- ac) Auxílio à SEDES na criação de scripts para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;

41.1.7. Serviço de suporte especializado em sustentação de servidores e operação

- a) Este serviço consiste na administração, operação e suporte aos servidores de redes de computadores, aos ambientes de produção e microinformática com o objetivo de prover a sustentação do ambiente de TI e o apoio ao suporte técnico remoto e presencial.

41.1.7.1. Principais serviços do suporte especializado em sustentação de servidores e operação:

- a) Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, 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;
- r) Emissão/recuperação de relatórios;
- s) Operação de software de backup/restore;
- t) Operação dos sistemas em produção;
- u) Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- v) Preparo e controle de rotinas de processamento batch;
- w) Elaboração e implementação de scripts;
- x) Documentação de rotinas operacionais;
- y) Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;
- z) Geração e gravação de arquivos em meios ópticos e magnéticos;

41.1.7.2. Disponibilidade e canais do serviço de sustentação de rede e suporte especializado em sustentação de servidores e operação NÍVEL 3

Canais de serviço	Disponibilidade
Tickets abertos no	De segunda a sexta-feira, dias úteis, das 8h às 18h, horário oficial de Brasília

NÍVEL 3	De segunda a sexta-feira, das 06:00h às 18:00h, horário oficial de Brasília.
Monitoramento	7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.

- a) Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da SEDES.
- b) O horário normal de trabalho dos profissionais alocados no nível 3 é de 8 hs as 18 hs, podendo ser estendido no caso de incidentes ou problemas que exigem a sua resolução para manter a normalidade e continuidade dos serviços essenciais da SEDES.
- c) Em princípio não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a SEDES poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.
- d) O Núcleo de Plantão por não ter demanda suficiente será atendido no horário normal e dentro da SLA.

41.1.8. Local de execução do serviço de sustentação de rede e suporte especializado em sustentação de servidores e operação

41.1.8.1. 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 conforme ANEXO – 1, podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.

41.1.8.2. 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.

41.1.8.3. 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 utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato. A contratada será responsável pelo deslocamento dos seus funcionários até as unidades externas se necessário.

41.1.8.4. Ferramentas da equipe técnica:

- 41.1.8.4.1. Maleta;
- 41.1.8.4.2. Multímetro;
- 41.1.8.4.3. Testador de cabos;
- 41.1.8.4.4. EPI;
- 41.1.8.4.5. Localizador de cabos;
- 41.1.8.4.6. Notebook;
- 41.1.8.4.7. Celular;
- 41.1.8.4.8. HD externo/Pen Drive;
- 41.1.8.4.9. Limpador de cabo macho e fêmea categoria 5 e 6.

41.1.9. CATÁLOGO DE SERVIÇOS E ORDENS DE SERVIÇOS

41.1.9.1. Alguns serviços definidos no CATALOGO DE SERVIÇOS só poderão ser executados após autorização da Diretoria de Tecnologia, pelos motivos abaixo:

41.1.9.1.1. Aplicativos utilizado especificamente por alguns servidores para acesso a serviços bancários. Como todo serviço demandado para a empresa CONTRATADA será pago, esses serviços serão autorizados conforme análise do custo do contrato;

41.1.9.1.2. Aplicativos funcionam muito bem sem as atualizações e dificilmente apresentam problemas. Diante disso estaremos verificando a necessidade de intervenção nesses aplicativos, com o objetivo de não gerar despesa desnecessária para a SEDES. Alguns sistemas exigem atualizações diárias e semanais como por exemplo o java, adobe, libre office, etc. No entanto a falta de atualização nesses aplicativos não impede o seu funcionamento, podendo essas atualizações serem realizadas de forma planejada e inclusive por meio de GPO do Windows Server;

41.1.9.1.3. Rede wi-fi só poderá ser configurada e instalada com autorização da DITEC;

41.1.9.1.4. Manutenção em servidores deverão ser acordada com os gestores da Secretaria;

41.1.9.1.5. Sistemas utilizados por motivos particulares, que não o interesse público.

41.1.10. Local de execução do serviço de suporte técnico presencial

41.1.10.1. Os serviços serão executados por técnicos da CONTRATADA que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente para atender a contento, as unidades externas da SEDES e SEDE Administrativa, conforme ANEXO – 1, podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.

41.1.10.2. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento as unidades externas da SEDES a CONTRATADA arcará com todas as despesas com deslocamento (transporte) de seus profissionais, sem qualquer ônus para SEDES.

41.1.10.3. A CONTRATADA deverá atender aos usuários em todo território do Distrito Federal e munir seus empregados de carro ou moto ou outro meio de transporte, kits de ferramentas, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato.

41.1.11. Reposição de Peças e materiais de rede

41.1.11.1. A SEDES será responsável pela aquisição de peças e componentes para equipamentos fora de garantia, nos quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

41.1.11.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

41.1.11.3. Equipamentos dentro do período de garantia terão a abertura, fechamento e monitoração dos chamados feitos pela CONTRATADA.

41.1.11.4. Os cabos de rede e os conectores de rede (RJ 45) serão fornecidos pela SEDES.

41.1.11.5. A lista de serviços a seguir 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.

42. CÁLCULO DA UNIDADE DE REFERÊNCIA – UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO)

42.1. 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.

42.2. Para quantificar os serviços a serem prestados será usada a UST (Unidade de Serviço Técnico) como unidade de referência.

42.3. 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.

42.4. 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.

42.5. 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.

42.6. 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".

42.7. As atividades são divididas em 6 (seis) tipos, cada uma com o seu peso, conforme tabela abaixo:

Tipos de Atividades	Descrição Resumida	Peso
Demanda Periódica	Demandas realizadas com frequência determinada (diário, semanal, mensal, etc.), executada por procedimento pré-determinado como scripts ou passo-a-passo como, por exemplo, checklist diário. Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas.	1,0
Demanda de Usuário	Demandas que chegam diretamente à equipe da contratada por usuários da SEDES. São atividades operacionais como cadastro de usuários, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnico-operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	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.	3
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.	3,5
Demanda Evolutiva	Implementação de novos serviços ou atividades que requeiram conhecimento especializado por não serem consideradas rotineiras como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria para soluções específicas e diversas do rotineiro. Também pode envolver tarefas de evolução dos itens de configuração para melhoria do desempenho dos serviços. É considerada como a criação, remoção, configuração ou manutenção de um item de configuração que não esteja relacionado nem a resolução de incidentes, correção de problemas ou atividade preventiva.	4,0

42.8. Essa divisão por Tipos de Atividades é considerada para o cálculo da UST dos serviços descritos no objeto deste Termo de Referência.

42.9. A complexidade é calculada com base:

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

42.10. 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.

42.11. 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.

42.12. A responsabilidade inerente à atividade leva em conta: o conteúdo circulante nesses procedimentos, tais como informações e dados confidenciais; o uso adequado de equipamentos mais sensíveis que contenham o risco de perda do conteúdo tratado; e a interdependência da atividade realizada.

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

Serviço	Escopo Resumido	Perfil Profissional	Complexidade
	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	0,25
	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte	0,4

- Central de Suporte (Service Desk) - Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores		Remoto	
	Gerência do Suporte Remoto	Gerente de Central de Suporte	0,5
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	0,6
	Gerência do Suporte Presencial	Gerente de Central de Suporte	0,7
	Gerência Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	0,9
	Suporte Especializado em Sustentação de Rede	Administrador de Rede	1,2
	Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	Analista de Rede	1,1

42.14. Assim posto, a UST é unidade de medida baseada no tipo de atividade, ajustada de acordo com a complexidade da área em questão.

42.14.1. UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade

42.15. 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.

42.16. A adoção de um valor monetário de referência para o estabelecimento do preço das UST's facilita a contabilização dos gastos com serviços e exigirá do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição prévia das quantidades de UST's, através de Ordens de Serviço – OS para a execução de cada atividade.

42.17. Para as licitantes, basta custear um valor unitário da UST e conseqüentemente o valor global de sua proposta comercial que atenda ao total de UST's estimadas, considerando os quantitativos previamente definidos neste Termo de Referência.

42.18. 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.

42.19. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços, tais como:

42.19.1. Lote Único:

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 Suporte Especializado em 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.

43. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

43.1. As atividades serão formalmente demandadas pela SEDES a contratada por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar, minimamente, as seguintes informações:

- 43.1.1. Contrato Número;
- 43.1.2. Número da OS;
- 43.1.3. Nome do requisitante;
- 43.1.4. Matrícula do requisitante;
- 43.1.5. Telefone do requisitante;
- 43.1.6. Data da Abertura;
- 43.1.7. Data de Encerramento;
- 43.1.8. Nome do técnico;
- 43.1.9. Descrição do Serviço solicitado;
- 43.1.10. Descrição da Solução para resolução do serviço;
- 43.1.11. Tempo para execução do serviço;
- 43.1.12. Tempo em que o serviço foi executado;
- 43.1.13. Hora inicial do Serviço;
- 43.1.14. Hora Final do Serviço;
- 43.1.15. Local da Execução do Serviço;
- 43.1.16. Assinatura do técnico;
- 43.1.17. Assinatura do requisitante.

43.2. A gestão de abertura das Ordens de Serviços e avaliação dos serviços prestados será de responsabilidade da SEDES, por meio da Comissão gestora do Contrato.

43.3. A contratação dos serviços será de forma padronizada pela área técnica responsável da SEDES, adotando o modelo de contratação de serviços especializados, contínuos, com exclusividade,

sendo a gestão técnico-operacional integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, além de execução conforme Catálogo de Serviços, com aferição e medição de qualidade por meio do cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços, através de aquisição de Unidade de Serviços Técnicos – UST, conforme custo previamente definido.

43.4. As atividades a serem demandadas da(s) contratada (s) estarão definidas no Catálogo de Serviços, que define os tipos de atividades, suas respectivas complexidades e o esforço para realizá-las.

43.5. **O Catálogo de Serviços contempla todos os serviços previstos neste Termo de Referência, entretanto poderá haver ajustes de inclusão ou exclusão de atividades, desde que não ultrapasse 25% (vinte e cinco) do total das atividades existentes no catálogo durante os primeiros 90 dias, considerado o período de adaptação. Durante a execução normal do contrato após este período esse ajuste não pode ultrapassar 10% (dez).**

43.6. **Ocorrerá a necessidade de deslocamentos dos técnicos de nível 2 ou 3 até o local onde está o DATA CENTER da SUTIC para eventuais serviços a serem executadas junto com a equipe técnica da SUTIC.**

43.7. Falhas e/ou atrasos na execução dos procedimentos implicarão ajustes de pagamento, conforme definidos no Acordo de Nível de Serviço.

43.8. O ônus de refazer ou reparar os serviços prestados em não conformidade com os procedimentos será da contratada.

43.9. Caso a SEDES identifique falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela Contratada ou, ainda, não tenham sido satisfeitos os critérios técnicos exigidos, solicitará formalmente a adequação dos itens em desconformidade. A Contratada deverá proceder com os ajustes necessários em até 24 horas corridas, sem que isso enseje aumento no quantitativo efetivo de UST's anteriormente informado à SEDES. A concessão de prazo para ajustes não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade.

43.10. Não realizados os ajustes solicitados, o objeto será rejeitado, podendo o Contrato ser rescindido pela SEDES, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de outras penalidades.

43.11. Uma vez aprovados os serviços, a documentação e o quantitativo efetivo de UST's utilizadas, a SEDES autorizará o fechamento da OS, facultando a Contratada o seu respectivo pagamento.

43.12. **A SEDES poderá remanejar e/ou redistribuir as UST's entre os diversos tipos de serviços constantes neste Termo de Referência de acordo com suas necessidades e objetivos pontuais, oriundas de mudanças, evoluções tecnológicas de seu ambiente ou outras quaisquer, após entendimento prévio com a CONTRATADA, desde que respeitado o valor global anual dos serviços.**

43.13. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo Information Technology Infrastructure Library - ITIL nos processos, garantindo a execução dos serviços.

44. ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

44.1. Cada serviço descrito neste Termo de Referência foi isolado e teve, com base em dados históricos existentes, seu esforço mensal estimado em termos de UST's, usadas a partir de agora como unidades de referência.

44.2. Este dimensionamento compreende o esforço mensal atual justo para a realização das atividades ora demandadas com a qualidade e os Níveis de Serviço desejados.

44.3. O montante de UST's dimensionado para cada serviço, servirá de referência para pagamento da CONTRATADA, sobre o qual incorrerão as repercussões consequentes à avaliação da execução dos serviços conforme o Nível de Serviço.

44.4. A quantidade estimada mensal de UST é baseada na demanda atual e futura de serviços técnicos de suporte ao ambiente de TIC da SEDES.

44.5. Após os 90 (noventa) dias iniciais de adaptação/transição 90% do catálogo de serviços deverá estar consolidado e atendendo todas as demandas da SEDES. Nesse ajuste está proibido o aumento do custo global deste contrato.

44.6. Abaixo, apresentamos o total mensal estimado de UST a ser contratado para cada serviço:

Quantidade estimada de UST's MENSAL a ser CONTRATADA		
LOTE ÚNICO	Escopo Resumido	
Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial	Suporte Técnico Remoto - Nível 1	678
	Suporte Técnico Presencial - Nível 2	716
TOTAL NÍVEL 1 e 2		1394
Suporte Especializado em Sustentação de Rede, Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.	Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores e Operação	446
	Gerente de Central de Suporte (NÍVEL 1, 2 e 3)	160
	TOTAL NÍVEL 3	606
TOTAL GERAL UST		2000

44.7. O dimensionamento da equipe da CONTRATADA alocada nas dependências da SEDES para execução adequada dos serviços deverá ser em função das atividades e quantidade de UST's constantes da tabela de estimativa de volume (acima) bem como atender às atividades contidas no Catálogo de Serviço, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência. Isso não impede que ocorram eventuais ajustes pela CONTRATADA em função do não cumprimento dos níveis de serviços exigidos, contudo será terminantemente proibido qualquer aumento do valor da UST ou aumento da quantidade total de UST's.

44.8. A SEDES não se compromete em nenhum momento a contratar um valor mínimo de UST's mensal, não havendo garantia mínima de execução.

44.9. Os primeiros 90 (noventa) dias serão considerados como o período de transição/adaptação do sistema implantado pela CONTRATADA e o catálogo de serviços, principalmente no ajustes da UST's. Após as mudanças nas estruturas das Secretarias no ano de 2019, os serviços de TI cresceram de forma exponencial e as quantidades de serviços precisam ser redimensionadas com a implantação de uma CENTRAL DE SERVIÇOS.

45. QUADRO DE PESSOAL ESTIMADO

45.1. 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.

45.2. 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.

45.3. 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.

45.4. Entretanto, fica sob responsabilidade da empresa interessada/vencedora do LOTE ÚNICO, dimensionar o número de profissional, **Técnico de Suporte Remoto** (Nível 1), de modo que esta atividade seja executada 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	4
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	6
	Gerencia de Central de Suporte	Gerente de Central de Suporte	1
	Suporte às Aplicações de Negócios; Suporte a Sistemas Operacionais; Suporte a Ambiente de Redes; Suporte a Ambiente de Virtualização; Suporte a Armazenamento de Dados (SAN/NAS).	Administrador de Rede	1
		Analista de Rede	1

45.5. 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.

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

45.7. 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.

45.8. 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.

45.9. 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.

45.10. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus a SEDES, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

45.11. 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.

45.12. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.

45.13. **Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas fora do horário de expediente, em feriados e finais de semana;**

45.14. Para fins de equalização de propostas, as Licitantes deverão considerar todas as exigências desse Termo de Referência e seus anexos, referentes às instalações físicas, equipamentos, microcomputadores, softwares básicos, software de gestão de atendimento, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), que utilize tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, links de comunicação entre a SEDES e a CONTRATADA.

45.15. 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.

46. LOCAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

46.1. A CONTRATADA deverá atender presencialmente todas as localidades da SEDES no DF, constantes abaixo. Todas as despesas relativas aos deslocamentos dos técnicos serão por conta da CONTRATADA:

SEDES/DF	LOCAL	ENDEREÇO
1	SEDE - 2º ANDAR - SUAG	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
2	SEDE - 2º ANDAR - UGEFAS	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
3	SEDE - 2º ANDAR - ATCE	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501

4	SEDE - 2º ANDAR - COAD	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
5	SEDE - 2º ANDAR - COFIC	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
6	SEDE - 2º ANDAR - UCI	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
7	SEDE - 2º ANDAR DIFIN/DIPLAN	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
8	SEDE - 2º ANDAR - PROTOCOLO	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
9	SEDE - 2º ANDAR - DISUC/GECOM	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
10	SEDE - 2º ANDAR - DISUC/GEPAT	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
11	SEDE - 2º ANDAR - ASCOM	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
12	SEDE - 2º ANDAR - DIARQ	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
13	SEDE - 2º ANDAR - UOC	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
14	SEDE - 2º ANDAR - DIAPO	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
15	SEDE - 2º ANDAR - DIAPO	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
16	SEDE - 2º ANDAR - LICITAÇÃO	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
17	SEDE - 3º ANDAR - GAB/AJL	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
18	SEDE - 3º ANDAR - DIGEP/GEADP	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
19	SEDE - 3º ANDAR - CAS	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
20	SEDE - 3º ANDAR - DIGEP/GERF	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
21	SEDE - 3º ANDAR - DIGEP/GEAP	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
22	SEDE - 3º ANDAR - DIGEP/GERFIN	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
23	SEDE - 3º ANDAR - DIGEP/GECADE	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
24	SEDE - 3º ANDAR - DIGEP	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
25	SEDE - 3º ANDAR - GAB/SUGIP	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
26	SEDE - 4º ANDAR -VIGILANCIA	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
27	SEDE - 4º ANDAR - DITEC	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
28	SEDE - 4º ANDAR - CTRAR	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
29	SEDE - 4º ANDAR - ASS. SEADHS	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
30	SEDE - 4º ANDAR - SUBSAS	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
31	SEDE - 4º ANDAR - CPSE	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
32	SEDE - 4º ANDAR - DICON/DAIF	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
33	SEDE - 4º ANDAR - CPSB	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
34	SEDE - 4º ANDAR - GABINETE	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
35	SEDE - 5º ANDAR - GECONT	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
36	SEDE - 5º ANDAR - GEPC	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
37	SEDE - 5º ANDAR - GECONV	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
38	SEDE - 5º ANDAR - DICC	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
39	SEDE - 5º ANDAR - MANUTENÇÃO	SEPN 515 Bloco A, 0 - Ed Banco do Brasil Asa Norte Brasília - DF 70770-501
40	UPS 24H	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 Cras Brasília Asa Sul Brasília - DF 70200-740
41	UNIDADE DE ACOLHIMENTO CENTRAL	QNF AE, 0 - 24 Abrire - UNAC Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750

42	UNAC I - GUARÁ	SGON Quadra 6, 0 - Bloco G - Projeto Giração - Setores Complementares, Brasília - DF
43	UNAC II - RECANTO DAS EMAS	QD 108 área A/E nr 14 Recanto das Emas
44	UNAC III - M NORTE	QNF AE, 0 - 24 Abrire - UNAC Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750
45	UNAI	QNF AE, 0 - 24 - UNAI, Entre o SESI e SENAI Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750
46	UNAF AREAL	QS 9, 0 - Albercon UNAF Areal Águas Claras Taguatinga - DF 71976-300
47	UNAM TAGUATINGA	Área Especial 9, 0 - Setor D Sul Capas Fem UNAM Taguatinga Sul Taguatinga - DF 72015-603
48	ALMOXARIFADO	SIA Trecho 6, 0 - Lotes 240-270 - Dir de Material Zona Industrial Guarά - DF 71205-060
49	GERÊNCIA DE ARQUIVO	QE 17 Conjunto B, 0 - BL B Núcleo de Arquivo Guarά II Guarά - DF 71050-022
50	GERÊNCIA TRANSPORTE	SGON QD 04 Lote 03 - Gerência de Transportes- Asa Norte- Brasília - DF - 70610-640
51	GERENCIA MANUTENÇÃO E REP	QI 15, 0 - Lt 21-23 Fr dos Goianos Ger Manu Setor Industrial Taguatinga - DF 72135-150
52	CREPOP 903 SUL	SGAS QUADRA 903 SUL CONJUNTO C LOTE 78 - CREPOP - ASA SUL - 70390.030
53	CREPOP TAGUATINGA	QNF AE, 0 - 24 CREPOP Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72125-750
54	CCFVS SÃO SEBASTIÃO	Bairro Residencial Oeste, Quadra 102 - Praça Linear 3, Setor B - São Sebastião - DF - 71692507
55	CCFVS GAMA SUL	A/E Entre Quadra 05/11 – Setor Sul, Próximo ao 9º Batalhão da PM
56	CCFVS CEILÂNDIA NORTE	QNN 15 Módulo A, 0 - Área Especial - CCFVS CEI- Ceilândia Norte Ceilândia - DF 72225-151
57	CCFVS RIACHO FUNDO I	QS 12 Área Especial F, 0 - CCFVS Riacho Fundo I Riacho Fundo Riacho Fundo - DF 71825-226
58	CCFVS SANTA MARIA	EQ 209/309, 0 - Área Esp. B - CCFVS Santa Maria Santa Maria - DF 72509-300
59	CCFVS SOBRADINHO	Quadra 6, 0 - A-E 03 Lote 06-07 CCFVS Sobradinho Sobradinho - DF 73025-060
60	CCFVS BERNARDO SAIÃO	QNM 36/38 Área Especial - CCFVS Bernardo Saião - Taguatinga - DF - 72145-510 - 3491-2454
61	CCFVS PARADA	Quadra CNL 1, 0 - A-E Projeção CCFVS Parada Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72150-770
62	CCFVS CEILÂNDIA SUL	QNM 15, 0 - Módulo A CCFVS Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72215-150
63	CCFVS PARANOÁ	Quadra 02 Area Especial - CCFVS Paranoá - 71590-970 - Fone: 3369-6350
64	CCFVS BRAZLÂNDIA	Área Especial 01 Lotes K/L - Setor Norte - CCFVS Brazlândia - DF - 72710-610 - 3479-6176
65	CCFVS PLANALTINA	Setor Administrativo, 0 - Area Esp H Lote 06 Sede CCFVS Setor Administrativo - DF 73310-100
66	CCFVS GUARIROBA	QNN 16, Módulo "A" CEILANDIA SUL
67	CCFVS ESTRUTURAL	Quadra 3 Área Especial 4, 0 - CCFVS Estrutural St Leste (VI Estrutural) Guarά - DF 71261-370
68	CCFVS GAMA OESTE	A/E Entre Quadra 13/17- Setor Oeste - CCFVS GAMA OESTE - Gama - DF - 72425-135 - 3556-6712
69	CCFVS GAMA LESTE	Setor Leste Quadra 50 - S. Leste - CCFVS GAMA LESTE - Gama - DF - 72420-555 - 3556-0042
70	CCFVS NÚCLEO BANDEIRANTE	Terceira Avenida Bloco 1915, 0 - CCFVS Divinéia Núcleo Bandeirante Núcleo Bandeirante - DF 71720-580
71	CCFVS GRANJA OLIVEIRAS	Quadra 102, 0 - EPTG KM 3 CCFVS Granja das Oliveiras Recanto das Emas Recanto das Emas - DF 72600-200
72	CRAS CANDANGOLANDIA	QR 2, 0 - Área Especial SN Cras Candangolândia Candangolândia - DF 71725-200
73	CRAS CEILANDIA NORTE	QNN 15 Módulo A, 0 - Área Especial Cras Ceilândia Norte Ceilândia - DF 72225-151
74	CRAS GAMA	Área Especial 1, 0 - 1113 Creas Gama Setor Central Gama - DF 72405-610

75	CRAS GUÁRA	QE 15, 0 - Area Comunal 01 Cras Guará I Guará II Guará - DF 71050-150
76	CRAS ITAPOA	Quadra 61 Conjunto D, 0 - AE - Cras Itapoã Del Lago I Paranoá - DF 71591-520
77	CRAS BANDEIRANTE	Avenida Central Área de Serviço Público, 0 - Area Esp Lote E CRAS Núcleo Bandeirante DF 71710-570
78	CRAS PARANOÁ	Quadra 3 Área Especial s/n, 0 - Cras Paranoá Paranoá Paranoá - DF 71570-301
79	CRAS SAMAMBAIA	Quadra QN 317 Área Especial 2, 0 - Cras Samambaia Samambaia Sul Samambaia - DF 72307-717
80	CRAS EX SAMAMBAIA	Quadra QR 833 Conjunto 8, 0 - Lote 1 - Cras Expansão Samambaia Norte Samambaia - DF 72338-758
81	CRAS SANTA MARIA	EQ 209/309, 0 - Área Esp. B - CCFVS Santa Maria Santa Maria - DF 72509-300
82	CRAS RIACHO FUNDO II	Quadra QC 4 Conjunto 15, 0 - CASA 6 Riacho Fundo II Riacho Fundo - DF 71882-165 - CRAS
83	CRAS RIACHO FUNDO I	QS 12 Área Especial F, 0 - Cras Riacho Fundo I Riacho Fundo Riacho Fundo - DF 71825-226
84	CRAS SÃO SEBASTIÃO	Quadra CMA 02, 0 - Centro Múltiplas Ativ It 02 Centro São Sebastião - DF 71691-073 - CRAS
85	CRAS SOBRADINHO II	AR 13,0 - AE 5 - Sobradinho II Cras Sobradinho II Sobradinho - DF 73062-300
86	CRAS SOBRADINHO	Quadra 6, 0 - A-E 03 Lote 06-07 - CRAS Sobradinho Sobradinho - DF 73025-060
87	CRAS FERCAL	Rodovia DF-150, 0 - KM 12 Qd 3 A-E Eng Velho Cras Fercal Candida Ferreira Sobradinho - DF 73150-100
88	CRAS TAGUATINGA	QNG 27, 0 - Area Es. 04 Sala 10 Cras Taguatinga Norte Taguatinga - DF 72130-270
89	CRAS VARJÃO	Vila Varjão do Torto, 0 - Qd 7 Conj D Lt 1 A - Cras Varjão Setor de Habitações Individual Lago Norte - DF 71540-400
90	CRAS BRASÍLIA	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 Cras Brasília Asa Sul Brasília - DF 70200-740
91	CRAS VILA SÃO JOSÉ	Área Especial 2, 0 - Qd 36 CRAS Vila São José em frente ao Rest Com Brazlândia - DF 72736-016
92	CRAS P SUL	EQNP 12/16 Módulo A, 0 - AE Lote A/B - Cras P Sul Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72231-531
93	CRAS ESTRUTURAL	QD 05 Área Especial 02 Setor Oeste – Cidade Estrutural CEP: 71256-260
94	CRAS RECANTO EMAS	Quadra 602, 0 - AE Lote 01 Av Burity Cras Recanto das Emas Recanto das Emas - DF 72640-200
95	CRAS CEILÂNDIA SUL	QNM 15, 0 - Módulo A Cras Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72215-150
96	CRAS ARAPOANGA	Quadra 05, Conjunto F, Lote 05 a 09 - Arapoanga - DF - 73.370-100 - 061-3488-7141 / 061-3388-7295
97	CRAS PLANALTINA	Setor Administrativo, 0 - Area Esp H Lote 06 Sede CRAS Setor Administrativo Planaltina - DF 73310-100
98	CRAS AREAL	QS 9, 0 - Albercon UNAF Areal Águas Claras Taguatinga - DF 71976-300
99	CREAS PLANALTINA	Setor Administrativo, 0 - Area Esp H Lote 06 Sede CREAS Setor Administrativo Planaltina - DF 73310-100
100	CREAS GAMA	Área Especial 1, 0 - 1113 Creas Gama Setor Central Gama - DF 72405-610
101	CREAS SOBRADINHO	Quadra 6, 0 - A-E 03 Lote 06-07 - Creas Sobradinho Sobradinho - DF 73025-060
102	CREAS BRASÍLIA	SGAS 614, 615 - L2 Sul Lote 4 Creas Brasília Asa Sul Brasília - DF 70200-740
103	CREAS BRAZLÂNDIA	Área Especial 1, 0 - Lotes K-L Creas Brazlândia Setor Norte Brazlândia - DF 72710-610
104	CREAS CEILÂNDIA NORTE	QNM 16, 0 - Area Esp Módulo A Creas Ceilândia Norte Ceilândia - DF 72210-160
105	CREAS ESTRUTURAL	Área Especial Área Especial 9, 0 - Creas Estrutural St Central (VI Estrutural) Guará - DF 71255-090
106	CREAS TAGUATINGA	Área Especial Área Especial 9, 0 - Setor D Sul - Creas Taguatinga Sul Taguatinga - DF 72015-603
107	CREAS SAMAMBAIA	QN 419, A/E Nº 01 – Creas – CEP: 72.325-500 – Samambaia Norte – CREAS SAMAMBAIA

108	CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	Avenida Central Área de Serviço Público, 0 - Area Esp Lote E CRAS Núcleo Band DF 71710-570
109	SUBSAN	SIA Trecho 8, 0 - Lote 275285 SUBSAN Zona Industrial Guará - DF 71205-080
110	RC PARANOÁ	Quadra 2 rea Especial s/n, 0 - Lt A Feira Livre Rest Com Paranoá Paranoá - DF 71570-212
111	RC CEILÂNDIA SUL	QNM 1, 0 - BI 01 Lt 01 Cei Sul Rest Comunt Ceilândia Sul Ceilândia - DF 72215-010
112	RC ESTRUTURAL	rea Especial 14, 0 - Qd. 14 Estrutural Rest. Comunt. St Central (VI Estrutural) Brasília - DF 71255-140
113	RC GAMA	rea Especial 1, 0 - Gama Est Bezerr Rest Comunt Gama Setor Central Gama - DF 72405-610
114	RC SOBRADINHO	AR 13, 0 - AE 8 Qd 3 Sobradinho II Rest Comunt Sobradinho II Sobradinho - DF 73062-300
115	RC SANTA MARIA	Av. Alagados – rea Central – Junto ao prédio da Administração Regional - RC Santa Maria
116	RC SÃO SEBASTIÃO	Quadra CMA 02, 0 - Centro Múltiplas Ativ It 02 Centro São Sebastião - DF 71691-073 - RESTAURANTE
117	RC RECANTO DAS EMAS	Quadra 101 Conjunto 1, 0 - Rest Comunitário Rec Das Emas Recanto das Emas Recanto das Emas - DF 72600-101
118	RC SAMAMBAIA	ADE Sul Conjunto 15, 0 - Lts 1-2 Marg BR 060 Rest Comunt Samam Samambaia Sul Samambaia - DF 72314-715
119	RC ITAPOA	QD 61 Area Especial, Conjunto D/E 161 - Restaurante Itapoa - DF - 72320-015
120	RC RIACHO II	QN 10 Conjunto 1, 0 - Riacho Fundo II Riacho Fundo - DF 71881-601 - RESTAURANTE
121	RC PLANALTIMA	Setor Recreativo e Cultural – Módulo Esportivo – Via WL 1-a/NS
122	RC BRAZNDIA	rea Especial 1, 0 - Qd 36 Vila São José Rest Com Brazndia - DF 72736-016
123	RC SOL NASCENTE	QNR 1, A/E 2 - CEP 72275-124
124	GERÊNCIA DE ABORDAGEM SOCIAL	SCLN 404 BLOBO B LOJA 50 - Asa Norte -DF - Cep. 70845-530

46.2. 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.

47. CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

a) Para as licitantes, basta custear um valor unitário da UST e conseqüentemente o valor global de sua proposta comercial que atenda ao total de UST's estimadas, considerando os quantitativos previamente definidos neste Termo de Referência.

b) Será considerada vencedora a empresa que atender aos requisitos de habilitação e qualificação técnica e oferecer a menor UST por item pelo serviço.

47.1. Critérios de aceitabilidade da proposta comercial

47.1.1. Serão aceitas exclusivamente as propostas com valor inferior ao estimado no Anexo III.

47.1.2. A proposta e a planilha de custo, preenchidos pela (s) licitante (s), deverão observar os requisitos definidos no Anexo III – Planilha de Preço e no Anexo VII - Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço.

47.1.3. A Licitante vencedora deverá apresentar planilhas de custos e formação de preços que contemplem detalhadamente todos os custos, despesas e encargos, com as respectivas memórias de cálculos conforme exigências da IN n 02/2008 e Portaria n 07/2011 da SLTI/MPOG.

47.1.4. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para execução dos serviços, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (veículo e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

47.1.5. A licitante vencedora deve apresentar Declaração de que manter profissionais com os perfís e qualificações mínimas exigidas no Termo de Referência –, com o compromisso de atualizá-los referentes a novas versões de hardware e software, que forem lançadas pelos fabricantes, descritos no Ambiente Tecnológico da SEDES.

47.1.6. A Proposta de Preço deverá ser preenchida em conformidade com a Planilha de Custo e formação de Preços constante do Anexo V – deste Termo de Referência.

47.1.7. Todos os custos com equipamentos, instalações, frete, tributos e tudo mais que for solicitado neste Projeto Básico devem ser considerados para cálculo da proposta.

47.1.8. Nos termos da IN SLTI/MPOG n 02/2008, art. 29, serão desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades; não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência; apresentem preços finais superiores ao valor máximo estabelecido pelo órgão no instrumento convocatório; apresentem preços que sejam

manifestamente inexequíveis ou que subestimem quantitativos e valores referenciais estimados, previstos nestes termos de referência.

47.1.9. Como os pagamentos serão efetuados com base na quantidade de UST's consumidas pela SEDES, garante-se o menor valor a ser gasto pela Administração Pública, pois que os serviços sempre serão pagos com base no valor da UST, sendo preservada a variação da complexidade das atividades, conforme tabela contida neste Termo de Referência.

48. PERFIL PROFISSIONAL EXIGIDO

48.1. PERFIS PROFISSIONAIS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

48.2. Os serviços a serem disponibilizados por esta contratação serão executados por meio de UST.

48.3. Conceitualmente, sabe-se que um serviço de TI é composto por hardware, software, telecomunicações (em caso de TIC, como este), instalações físicas, processo e pessoas (ou profissionais) para executar e coordenar o serviço. Como forma de atender aos níveis de serviço, há que se requerer um perfil mínimo destes profissionais para sua execução. Portanto, deverão ser atendidos, no mínimo, os requisitos abaixo descritos para cada perfil profissional definido.

48.3.1. Suporte Técnico Remoto (Nível 1)

- 48.3.1.1. Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática somado a 12 (doze) meses de experiência em suporte remoto.
- 48.3.1.2. Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores;
- 48.3.1.3. Experiência de seis meses em atividade de configuração de hardwares, softwares básicos e aplicativos de automação de escritório;
- 48.3.1.4. 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);
- 48.3.1.5. Dinamismo para atuar com atendimento à usuários e utilização de Scripts de Atendimento;
- 48.3.1.6. Conhecimento técnico do ambiente Internet, Intranet e Rede Corporativa;
- 48.3.1.7. Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- 48.3.1.8. Domínio das atividades de instalação e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- 48.3.1.9. Domínio de técnicas de teleatendimento ou telemarketing receptivo e ativo;
- 48.3.1.10. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 48.3.1.11. Experiência na utilização de ferramentas de acesso remoto;
- 48.3.1.12. Ter engajamento à missão e diretrizes de atendimento.
- 48.3.1.13. Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP).

48.3.2. Suporte Técnico Presencial (Nível 2)

- 48.3.2.1. Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática.
- 48.3.2.2. 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.
- 48.3.2.3. Conhecimento de manutenção de hardware - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores;
- 48.3.2.4. Experiência de 01 (um) ano e conhecimento avançado das atividades do NÍVEL 1;
- 48.3.2.5. 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);
- 48.3.2.6. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- 48.3.2.7. Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de três camadas (cliente-servidor-aplicação);
- 48.3.2.8. Domínio das atividades de instalação e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- 48.3.2.9. Conhecimentos de inglês técnico;
- 48.3.2.10. Conhecimento de rede em nível avançado.
- 48.3.2.11. Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP).

48.3.3. Gerente

- 48.3.3.1. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de supervisão de suporte técnico;
- 48.3.3.2. Escolaridade mínima: nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de tecnologia da informação;
- 48.3.3.3. Experiência mínima de 2 (dois) anos na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- 48.3.3.4. Domínio de microinformática;
- 48.3.3.5. Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- 48.3.3.6. Conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática;
- 48.3.3.7. Conhecimento em manutenção de microcomputadores;
- 48.3.3.8. Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;
- 48.3.3.9. Capacidade de gerenciar pessoas;
- 48.3.3.10. Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

48.3.3.11. Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP).

48.3.4. Administrador de Redes NÍVEL 3

48.3.4.1. Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização com o mínimo de 360 horas, em área de tecnologia da informação;

48.3.4.2. Experiência de 3 (três) anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação e configuração de ativos;

48.3.4.3. Conhecimento avançado do Protocolo TCP/IP e protocolos auxiliares;

48.3.4.4. Conhecimento em ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura, ferramentas de gerenciamento de rede;

48.3.4.5. Conhecimento em administração de INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switches, Routers, entre outros;

48.3.4.6. Conhecimento de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança);

48.3.4.7. Conhecimento em algoritmos criptográficos;

48.3.4.8. Sólidos conhecimentos em ambientes virtualizados (HYPER-V e VMWARE);

48.3.4.9. Sólidos conhecimentos em ambiente SAN/NAS;

48.3.4.10. Conhecimento nas melhores práticas em segurança de redes;

48.3.4.11. Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS e DHCP;

48.3.4.12. Conhecimento de topologias de rede, com e sem fio, necessário para atender as rotinas de monitoramento e de acesso aos ativos de rede;

48.3.4.13. Sólidos conhecimentos em ambiente LINUX e Windows;

48.3.4.14. Conhecimento de estrutura VOIP;

48.3.4.15. Conhecimento sobre o Sistema Eletrônico de Informação -SEI (Curso on-line ENAP).

48.3.5. Analista de Redes NÍVEL 3

48.3.5.1. Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização com o mínimo de 360 horas, em área de tecnologia da informação;

48.3.5.2. Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de implantação / administração de infraestrutura de redes LAN e WAN, incluindo serviços de correio eletrônico e internet.

48.3.5.3. Conhecimentos em ambientes virtualizados (HYPER-V e VMWARE);

48.3.5.4. Conhecimentos em ambiente SAN/NAS;

48.3.5.5. Conhecimento nas melhores práticas em segurança de redes;

48.3.5.6. Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS e DHCP;

48.3.5.7. Conhecimento de topologias de rede, com e sem fio, necessário para atender as rotinas de monitoramento e de acesso aos ativos de rede;

48.3.5.8. Conhecimento de VOIP, configuração de roteadores e switches;

48.3.5.9. Conhecimentos em ambiente LINUX e Windows.

49. MELHORES PRÁTICAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

49.1. Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC da SEDES é o objetivo principal desta contratação. A SEDES busca identificar empresas que trabalham de forma planejada, sistematizada, controlada e com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado. A certificação das atividades e processos garante à SEDES que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas. A certificação dos processos da contratada impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento e suporte, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Alguns modelos de mercado foram utilizados como referência para as especificações e requisitos desta contratação. Abaixo, descrevemos brevemente as referências utilizadas.

49.2. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

49.2.1. É uma biblioteca de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação, que busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI, apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais.

49.3. A contratada deverá realizar o treinamento de todos os servidores (1450) da SEDES para utilização da ferramenta de SERVICE DESK a ser implantada, este treinamento não precisa ser presencial, somente se houver a necessidade;

49.4. Toda a despesa com material didático ou outros equipamentos e ferramentas necessárias ao treinamento será de total responsabilidade da CONTRATADA;

50. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS DA SOLUÇÃO:

50.1. Comprovação de qualificação Técnica da LICITANTE:

50.1.1. De acordo com os serviços pretendidos nesta licitação, a Licitante deverá atender as seguintes exigências para o **LOTE ÚNICO – Central de Suporte (Service Desk)**:

a) Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk / Help Desk) em conformidade com as melhores práticas ITIL, envolvendo tele-suporte com acesso remoto nas dependências da contratada e suporte técnico local/presencial a usuários de soluções de TIC envolvendo no mínimo 30 unidades descentralizadas (equivalente a menos de 50% das unidades descentralizadas constantes nesta contratação), totalizando no mínimo 400 usuários e no mínimo 400 computadores, que equivale a menos de 50% dos computadores da rede da SEDES, com gerenciamento por meio de utilização de Níveis Serviço (SLAs), utilizando sistema de gestão de atendimentos em arquitetura web com notificação automática das áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line e melhores práticas de gestão dos serviços de TI.

b) Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de operação e gestão de Service Desk/Help

Desk envolvendo suporte técnico remoto nas dependências da contratada e suporte técnico local/presencial a usuários de soluções de TIC contemplando a utilização de recursos CTI (Computer TelephonyIntegration) e gravação digital.

c) Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de suporte técnico na área de operação, administração e sustentação de infraestrutura de rede LAN e WAN, banco de dados, e sistema operacional Windows Server e Linux, com no mínimo, 400 usuários/computadores, envolvendo análise de desempenho e de capacidade de rede e tratamento de incidentes em ambiente de TI.

d) Certificada PINK VERIFY com no mínimo 3 processos.

50.1.2. Apresentar, Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecida por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, onde comprove que a empresa executou serviços similares ou idênticos ao objeto deste Termo de Referência.

a) O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá (ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações abaixo:

b) Nome do cliente;

c) Endereço completo do cliente;

d) Identificação do contrato e cópia autenticada do contrato;

e) Descrição e a especificação dos serviços prestados;

f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado;

g) Telefone, fax ou e-mail de contato;

h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos produtos e serviços prestados.

i) Os atestados de capacidade técnica deverão indicar o período de vigência do contrato, e comprovar a execução dos serviços dentro de um mesmo período ininterrupto de 12 meses.

50.1.3. É permitido o somatório de atestados de capacidade técnica para efeito de comprovação do volume de serviço exigido, sem nenhuma restrição relativa à duração dos trabalhos ou data-limite, conforme preconiza a alínea 'e' do inciso VII do Art. 15 da IN 04/2010 da SLTI/MP. Para isso, a empresa licitante deverá fixar, a seu critério, intervalo único de tempo de 12 meses, independentemente do ano, no qual o volume de serviços foi executado. A exigência do período de um ano ininterrupto para a comprovação visa evitar que o somatório de atestados acumulados durante um longo período de tempo atinja o quantitativo exigido sem, no entanto, comprovar a capacidade logística e operacional da licitante em executar o volume de serviço previsto. Trata-se de limitação de prazo relacionada à comprovação da capacidade de execução do objeto, aceita como legítima pelo Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 2.048/2006 – Plenário e Acórdão nº 1.287/2008 – Plenário).

50.1.4. Os atestados poderão ser diligenciados, devido a tal, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados poderão ser solicitadas para averiguação. Quais sejam: cópia do contrato que deu suporte a contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução.

51. INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS DA CENTRAL DE SUPORTE

51.1. Requisitos das instalações físicas da Central de Suporte (Service Desk) - A responsabilidade por adequar o ambiente físico é de responsabilidade da CONTRATADA.

51.1.1. Os serviços de Suporte Remoto serão executados nas dependências da SEDES, na Cidade de Brasília, Distrito Federal.

51.1.1.1. Os serviços devem atender aos requisitos técnicos descritos abaixo:

51.1.1.2. Sala de suporte remoto, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

51.1.1.3. Sala de treinamento projetada especificamente para ministrar cursos de capacitação de técnicos e supervisores de suporte, contendo células com microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos cursos. Esta sala de treinamento ficará a cargo da empresa contratada.

51.1.1.4. Sala de gerência dos serviços destinada especialmente à estrutura de gestão disponibilizada para a plena execução dos serviços.

51.1.1.5. Unidades de suporte remoto equipadas com microcomputador e telefone tipo handsfree.

51.1.1.6. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.

51.1.1.7. Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo.

51.1.1.8. Armário individual com chave, para guarda de objetos particulares do pessoal de operação e gestão de suporte.

51.1.2. Requisitos do sistema informatizado de gestão de atendimento

51.1.2.1. O sistema informatizado de gestão de atendimento da Central de Suporte (Service Desk), a ser disponibilizado pela contratada, deverá atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

51.1.2.2. Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento.

51.1.2.3. Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por um departamento ou grupo de pessoas pelo gerente ou responsável do setor, de forma a propiciar até 3 níveis hierárquicos de gerenciamento de chamados por parte dos usuários.

51.1.2.4. Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico capacitado ou área especializada, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável.

51.1.2.5. Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo.

51.1.2.6. Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa.

51.1.2.7. Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução.

51.1.2.8. Compatível com a linguagem XML/PHP, permitindo a integração com outros sistemas.

51.1.2.9. Módulo de gerenciamento que permita a realização de queries (consultas) "on-line" e as respostas sejam apresentadas de forma tabular e gráfica com as funções de Drill-in para detalhamento de cada gráfico.

51.1.2.10. Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagem de correio.

51.1.2.11. O sistema deverá possuir compatibilidade com ferramenta para desenvolvimento de relatórios que possam ser emitidos via web, que permita efetuar novas pesquisas a partir do mesmo relatório e possibilite o envio automático, em formato (pdf), para uma lista de usuários definida.

51.1.2.12. Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado. Existe também a possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.

51.1.2.13. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, empresa e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado.

51.1.2.14. Geração de alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail.

51.1.2.15. O sistema deverá possuir workflow (fluxo de trabalho) que permita o envio automático de e-mails e atribuições de designações aos usuários, baseados nas regras de negócios.

51.1.2.16. Permitir que nas tabelas de cadastros de empresa, usuário, tipo de chamado e departamento seja possível estipular uma prioridade "default" para abertura de chamados.

51.1.2.17. Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via WEB.

51.1.2.18. Permite integração com software de gerenciamento de Projetos.

51.1.2.19. Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo.

51.1.2.20. Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso à base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via browser pelo usuário.

51.1.2.21. Permitir ao usuário final acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados.

51.1.2.22. Permitir que o gerenciamento de crises administre um número ilimitado de chamados simultâneos com as características semelhantes de forma a não exigir o cadastramento individual de cada chamado e o fechamento automático de todos eles.

51.1.2.23. Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.

51.1.2.24. Ser portátil para as bases de dados SQL Server 7.0 ou superior e Oracle 10g ou superior, este podendo estar em UNIX ou Windows 2000 ou superior.

51.1.2.25. Mecanismo de Sincronização de Metadados - O produto proposto deve trabalhar com o sistema de metadados e ter a habilidade para a sincronização automática dos dados entre as diversas aplicações e Web Servers, desta forma garantindo que desde uma nova customização ou até a inclusão de novas funções possam ser disponibilizadas em segundos entre os servidores e aplicativos conectados.

51.1.2.26. O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% web para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o browser.

51.1.2.27. Permitir a customização de menus, formulários e telas de acordo com cada usuário ou grupo de usuários que acessa o sistema. Permitir a alteração, inclusão ou subtração de qualquer tela ou barra de Menus automaticamente e publicar todas as alterações automática e imediatamente para todos os usuários conectados ou não.

51.1.2.28. As barras de menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server.

51.1.2.29. Permitir a criação de perfis detalhados e diferentes para cada grupo de usuários com configurações sobre software, hardware e demais detalhes a serem determinados antes de cada nova instalação.

51.1.2.30. Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.

51.1.3. Requisitos do sistema de telefonia

51.1.3.1. A infraestrutura de telefonia dos serviços de Suporte Remoto da Central de Suporte (Service Desk), a ser disponibilizada pela contratada, deverá atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

51.1.3.2. Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.

51.1.3.3. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

51.1.3.4. Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.

51.1.3.5. Totalizar as desistências de chamadas, a quantidade de chamadas atendidas por unidade de suporte técnico remoto e fornecer o tempo médio de duração dos chamados.

51.1.3.6. Permitir o tratamento automático de ligações telefônicas (voz ou fax), permitindo originar, receber, armazenar e recuperar mensagens e reenviá-las às unidades da SEDES, bem como gerenciá-las através de qualquer telefone com acesso à RTPC, com sinalização decádica ou multi-freqüencial.

51.1.3.7. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.

51.1.3.8. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravaada, quando necessário.

51.1.3.9. Permitir o recebimento e o envio de e-mails.

51.1.3.10. Possuir a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.

51.1.3.11. Possuir a facilidade "Cut-Thru", que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

51.1.3.12. Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre técnicos e usuários.

51.1.3.13. Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina).

51.1.3.14. Permitir a transferência da preferência de atendimento das unidades de suporte técnico remoto para a URA, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os supervisores.

51.1.3.15. Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por unidade de suporte técnico remoto, bloqueios e liberação de técnicos por comando.

51.1.3.16. Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por técnico, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.

51.1.3.17. Permitir a indicação da ausência do técnico na unidade de suporte técnico remoto.

51.1.3.18. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.

51.1.3.19. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de "log", para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, etc.

51.1.3.20. Ter a capacidade de transferir para o supervisor e devolver para o técnico a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.

51.1.3.21. Utilizar fones de ouvido "head-sets" individuais com as seguintes características:

- a) Com única unidade auricular.
- b) Atender às práticas TELEBRÁS, "Especificação de Protetor Contra Choque Acústico" número 245-150-705 e "Especificação Geral Aparelho de Telefonista" número 245-400-704.
- c) Suporte superior flexível e ajustável, possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador.
- d) Haste do microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240 graus), com boa fixação, duplo ajuste, controle de distância para o bocal do microfone.
- e) Amplificadores com controle de volume de recepção, independente da transmissão, tecla de sigilo para monitoramento das chamadas e nível de ruído transmitido ao técnico através da cápsula de recepção não superior a 85 dB.

51.1.3.22. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver técnicos disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas.

51.1.3.23. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver técnicos disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada em breve pelos técnicos.

51.1.3.24. As telas de consultas dos supervisores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as unidades de suporte técnico remoto, com informações sobre técnicos ativos, "status", tempos de atendimento médio e máximo.

51.1.3.25. A Unidade de Resposta Audível (URA) da Contratada deverá suportar:

- a) Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.
- b) Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- c) Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.
- d) Programação orientada a objetos.

51.1.4. Serviço de Telefonia e Tarifas

51.1.4.1. A contratação do serviço 0800 ou outro tipo de serviço telefônico a ser utilizado como canal de acesso pela Central de Suporte (Service Desk), bem como o pagamento das tarifas de ligações receptivas e ativas da Central de Suporte (Service Desk) serão de responsabilidade da CONTRATADA.

51.1.5. Disponibilização de circuito de comunicação de dados

51.1.5.1. A comunicação de dados entre a Central de Suporte (Service Desk) e o ambiente operacional de TI da SEDES deverá ser feita por link dedicado, disponibilizado pela contratada, com velocidade de, no mínimo 10 Mbps. Todos os custos de implantação e manutenção do link serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar contemplados nos preços das unidades de suporte remoto. Se a CONTRATANTE disponibilizar esse serviço, será a CONTRATADA dispensada dessa exigência.

52. NÍVEIS DE SERVIÇOS E INDICADORES

52.1. Tem como finalidade aferir e avaliar os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

52.2. Os SLA são discriminados da seguinte forma:

52.3. Prazo: Os prazos dos serviços serão realizados com base no Catálogo de Serviços elaborado pela SEDES. Eventualmente, quando de descumprimento dos prazos, em decorrência de impedimentos da CONTRATANTE, a mesma estabelecerá novos prazos.

52.4. Qualidade: A avaliação será feita a partir do cumprimento dos serviços, aferida com base nos Aceites/Recusas dos Serviços/Artefatos gerados.

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 expresso 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;
		A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de				*1%(um por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 5% e 10%;

6	Índice de chamadas telefônicas abandonadas	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%	*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 segundose120segundos; *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 atendida sem 30 segundos	Attingir 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 pelo SEDES.	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 paralisem 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.	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	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.

		<p>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.</p>	<p>considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios.</p>			
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 problema 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>
		<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</p>				<p>*0,5%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar</p>

12	Índice de disponibilidade de serviços não críticos	<p>Execução contratual: 95%; *Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual: 96%; *Após 180 dias de execução contratual: 97%; *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>	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pelo SEDES	<p>Período – Dias úteis + Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventivas (*); HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros. * – São períodos de manutenção programada autorizada pelo SEDES.</p>	97%	<p>até 1% abaixo da meta. *1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço , se o indicador ficar até 2,5% abaixo da meta. *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. *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>
----	--	---	---	---	-----	---

52.5. 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

53. VIGÊNCIA DO CONTRATO

53.1. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e da proposta de preços da licitante vencedora.

53.2. **Considerando-se que a natureza da presente contratação é de serviços continuados, consoante definição da IN/SLTI nº 02/2008, a vigência do contrato será de 12 (doze) meses, Inciso IV do art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, por meio de Termo Aditivo, para os subsequentes exercícios financeiros, observado o limite estabelecido no Inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993, após a verificação da real necessidade e com vantagens para o CONTRATANTE na continuidade deste CONTRATO.**

53.3. O enquadramento do "objeto" como serviço continuado decorre do fato da infraestrutura de TI da SEDES/DF não poder prescindir dos serviços de suporte técnico sob pena de ver paralisadas suas atividades, o que resultará em prejuízo à Instituição e em ofensa ao princípio do interesse público na medida em que deixar de atender às necessidades públicas permanentes.

54. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

54.1. Executar os serviços dentro dos prazos e critérios estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA;

54.2. Emitir para a SEDES relatórios gerenciais ou técnicos sobre os serviços prestados;

54.3. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento das expectativas contratuais com equipe de técnicos e gestores da CONTRATANTE;

54.4. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste instrumento;

54.5. Selecionar, designar e manter em suas equipes profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os requisitos definidos no Termo de Referência. Os profissionais deverão ser

contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, de forma a assegurar os benefícios trabalhistas decorrentes. Em hipótese alguma será permitida a subcontratação e ou terceirização de mão de obra total ou parcial;

54.6. Recrutar e alocar pessoal tecnicamente qualificado, capacitar para execução dos serviços demandados pela CONTRATANTE, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, garantir as despesas com férias e absenteísmos;

54.7. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá de identificação com foto. Os profissionais alocados da Central de Suporte (Service Desk) nível 2, deverão usar uniforme padrão da empresa que contenha identificação, quando em trabalho nas dependências da SEDES.

54.8. Os técnicos do LOTE ÚNICO deverão utilizar recursos de controle e acesso remoto fornecido pela CONTRATADA para intervenção, mediante autenticação e autorização do usuário e servidores da SEDES, nas estações de trabalho dos usuários para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

54.9. A CONTRATADA do LOTE ÚNICO esta obrigada a configurar ou parametrizar, criar perfil de administrador, abrir e fechar tickets para as CONTRATADA dos demais lotes desta contratação.

54.10. Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela CONTRATANTE;

54.11. Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado pela CONTRATANTE à execução dos serviços contratados;

54.12. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;

54.13. Responder por todos os danos patrimoniais e de qualquer natureza causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionados à execução dos serviços;

54.14. Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório e quando da assinatura do contrato;

54.15. Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo, não respondendo a CONTRATANTE passivamente e nem solidariamente;

54.16. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

54.17. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

54.18. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

54.19. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

54.20. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços;

54.21. Manter o fornecimento dos serviços contratados, de forma contínua e ininterrupta, mesmo havendo atrasos no pagamento das faturas, devido a possíveis impedimentos de liberação financeira pública oriunda da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal;

54.22. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

54.23. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE e jamais portar tais dados em dispositivos de armazenamento fora das unidades da CONTRATANTE;

54.24. Garantir à CONTRATANTE o envio de Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados com 30 (trinta) dias de antecedência à data de vencimento;

54.25. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE;

54.26. Aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos e supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do art. 65 da Lei nº 8.666/93;

54.27. Declaração de que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770/2012;

54.28. A CONTRATADA deverá disponibilizar um encarregado representante da empresa e dos serviços para reuniões solicitadas pela CONTRATANTE.

55. TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO

55.1. O termo "transferência de tecnologia" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da SEDES que vier a ser por ela indicada, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta na solução;

55.2. Transferência de conhecimento refere-se aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas mediante realização de treinamento dos servidores, oficinas e entrega de documentos;

55.3. O processo de transferência de tecnologia e de conhecimento será obrigatoriamente realizado por profissionais certificados e/ou que tenham atuado diretamente na condução e solução dos chamados;

55.4. Caberá à CONTRATADA submeter à aprovação da SEDES, um programa de transferência de tecnologia, em que estejam definidos: metodologia, processos, sistema de avaliação de resultados, material instrucional, etapas, prazos, elaboração e gerenciamento de conteúdos programáticos e demais condições aderentes aos objetivos deste termo de referência;

55.5. A Contratada será responsável por realizar treinamento relativo ao Processo de Transição de Final de Contrato e a cada serviço constante desse Termo de Referência.

55.6. A SEDES será responsável por prover o ambiente físico, em Brasília, para treinamento com mesas, projetor, estações de trabalho e a formação das turmas, de forma tempestiva, para a execução dos treinamentos de Transferência de Conhecimento.

55.7. 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.

55.8. 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.

56. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

56.2. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal;

56.3. Fornecer e colocar à disposição da contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;

56.4. Notificar, formal e tempestivamente a contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato;

56.5. Notificar a contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas e penalidades a serem aplicadas;

56.6. Permitir o acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, para a execução dos serviços contratados;

56.7. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços, não obstante a fiscalização da contratada;

56.8. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, de acordo com as obrigações assumidas no contrato e na sua proposta de preços, por meio dos servidores designados;

56.9. Comunicar oficialmente à contratada qualquer falha ocorrida nos serviços contratados;

56.10. Tornar disponíveis, quando for o caso, instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços;

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

56.12.

57. FORMA E PRAZO DA EXECUÇÃO

57.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

57.2. Será realizada uma Reunião Inicial nas dependências da SEDES, no início da execução, onde será informado à CONTRATADA a forma de execução dos serviços, que será de responsabilidade da CONTRATADA, a qual fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

57.3. Os dados relativos ao registro de requisições de serviços e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados na Ferramenta de Gestão de Interações definida pela SEDES, a qual será utilizada para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

57.4. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deve ser imediatamente comunicado ao gestor do contrato.

57.5. A gestão do contrato, atestação dos resultados esperados, homologação e acompanhamento dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues serão de responsabilidade da SEDES.

57.6. A CONTRATADA deverá utilizar os canais de comunicação propostos pela SEDES para o seu relacionamento com a CONTRATANTE ou com empresa/órgão por ela designada, quando este relacionamento se fizer necessário durante a execução dos serviços.

57.7. Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar, imediatamente, o profissional competente, de acordo com os perfis e serviços definidos neste Termo de Referência, o qual deverá ter sido aprovado, previamente, pelo gestor do contrato designado pela SEDES, nos termos do art. 67 da Lei no 8.666/93.

57.8. Nos casos de serviços cujos prazos de atendimento não estejam formalizados em acordos de nível de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar prazo para execução da atividade que será analisado e aprovado pela SEDES.

57.9. O prazo para execução inicia-se quando do envio da solicitação de serviço (Ordem de Serviço). No caso de indisponibilidade de serviço ou na realização de operações rotineiras, presentes no catálogo de serviço, não serão encaminhadas solicitações formais (Ordem de Serviço) para execução da atividade, devendo utilizar a ferramenta de gestão. Nestes casos cabe ao gestor técnico da CONTRATANTE de cada serviço acompanhar as falhas e iniciar as correções.

57.10. Quando da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver/finalizar a Ordem de Serviço/Interação, devidamente assinada/preenchido, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue. O gestor do contrato juntamente com os integrantes técnicos, serão os responsáveis por avaliar e aprovar a qualidade dos serviços realizados.

57.11. As Ordens de Serviços deverão apresentar todos as informações contidas no Anexo II do Termo de Referência, e serem preenchidas, gerando informações e dados para estrutura da futura Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços.

58. FORMA DE PAGAMENTO

58.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Termo de Referência, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 103, de 31 de maio de 2006, págs. 05 a 07 (e suas alterações posteriores), que regula a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão).

58.2. Serão faturadas somente as Ordens de Serviços efetivamente concluídas no mês de referência.

58.3. Os serviços técnicos objetos deste Termo de Referência serão remunerados por Unidade de Serviço Técnico (UST) demandada. Serão remunerados pelos valores da UST de cada serviço constante na proposta executadas e aceitas pela SEDES. Serão subtraídos os valores glosados pelo não atendimento dos Acordos de Níveis de Serviços, indicadores de qualidade e pontuação

atribuída a outras ocorrências de acordo com Termo de Referência e Relatório Mensal de Atividades apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela SEDES.

58.4. A SEDES exigirá da empresa vencedora, por ocasião do pagamento, a apresentação dos comprovantes de regularidade junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, por meio da Certidão Conjunta Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e da Certidão Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Trabalhistas, de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros e junto à Caixa Econômica Federal, por meio do CRF – Certificado de Regularidade do FGTS e Certidão Negativa da Fazenda Distrital.

58.5. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida com data a partir do 1º (primeiro) dia de cada mês subsequente ao da prestação dos serviços e apresentada imediatamente a SEDES.

58.6. Os serviços prestados serão avaliados na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal com a Nota Fiscal/Fatura. A CONTRATADA deverá apresentar os níveis de serviço alcançados, bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do Termo de Aceite.

58.7. Após a emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE, a Nota Fiscal/Fatura será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, , conforme Art. 6º do Decreto Nº 32.767, de 17 de Fevereiro de 2011.

58.8. As glosas previstas para não atendimento dos indicadores dos Níveis de Serviços e indicadores definidos no Item 14 e anexos, serão aplicadas pelos Executores do Contrato, caso ocorra, independentemente das demais penalidades previstas contratualmente, e informadas a CONTRATADA que terá 05 dias para contestação.

58.9. No caso de recorrência mensal de novas glosas para o mesmo indicador de qualidade que tenha sido alertado anteriormente, será emitido documento de advertência, conforme previsto nos subitens de Sanções Administrativas.

59. REUNIÕES DE ALINHAMENTO, PERIÓDICAS E VALIDAÇÃO

59.1. Reunião de Alinhamento:

59.1.1. Será realizada até em 05 (cinco) dias, a contar da data de assinatura do contrato, com o objetivo de alinhar as expectativas, reafirmar as condições do contrato, Edital e Anexos, e esclarecimento de sobre os serviços;

59.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato da SEDES e um preposto representante dos serviços da CONTRATADA.

59.1.3. Todas as reuniões de alinhamento deverão ser registradas em Atas a ser validadas pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

59.2. Reuniões Periódicas:

59.2.1. As reuniões periódicas serão realizadas nas dependências da SEDES em Brasília-DF, com a participação, no mínimo, Gestor do Contrato e do Preposto representante da CONTRATADA.

59.2.2. A CONTRATADA disponibilizará um preposto representante da empresa e dos serviços para as reuniões periódicas nas dependências da SEDES em Brasília-DF, no mínimo 01 vez por mês, de acordo com o cronograma pré-estabelecido pela SEDES.

59.2.3. Todas as reuniões periódicas deverão ser registradas em Atas a ser validadas pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

59.3. Reuniões de validação:

59.3.1. Quando solicitado pela CONTRATANTE, serão realizadas reuniões com o objetivo de validar as expectativas do Contrato, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

59.3.2. A CONTRATADA disponibilizará um preposto representante da empresa e dos serviços para as reuniões de validação nas dependências da SEDES em Brasília-DF, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

59.3.3. Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato da SEDES e um preposto representante dos serviços da CONTRATADA.

59.4. Fase inicial - 90 dias:

59.4.1. Nos primeiros 90 dias serão realizadas a adaptação do ambiente da SEDES e a implantação da CENTRAL DE SUPORTE. Nesta fase a empresa deverá visitar todas as unidades com o objetivo de fazer uma manutenção preventiva de acordo com um checklist que será feito pela DITEC. Deverão ser resolvidos os pontos abaixo:

59.4.2. Fechamento do escopo do projeto e de todo o atendimento das necessidades da SEDES;

59.4.3. Incrementar a efetividade dos serviços;

59.4.4. Remover gargalos;

59.4.5. Racionalizar a complexidades, ou seja, evitar que o ambiente seja mais complexo que o necessário.

59.4.6. O service desk deverá estar integrado com os sistemas de inventário, gerenciamento, distribuição de pacotes e pesquisa de satisfação permitindo:

59.4.7. otimização e redução do tempo de diagnóstico dos incidentes e problemas;

59.4.8. Adoção de procedimentos proativos controlando e minimizando as indisponibilidades;

59.4.9. implantação, controle e manutenção das políticas de segurança;

59.4.10. administração e controle de licenças e versões de aplicativos;

59.4.11. aumento da previsibilidade e redução da variabilidade do ambiente;

59.4.12. aumento da segurança pela eliminação de arquivos e softwares não homologados;

59.4.13. ambiente flexível, permitindo customizações usuário por usuário ou por grupos;

59.4.14. rápida recuperação em caso de falhas e erros;

59.5. A empresa CONTRATADA deverá nos primeiros 90 dias inventariar/vistoriar todas as unidades, verificar todos os computadores, instalar a ferramenta de acesso remoto e atualizar todos os computadores com antivírus e outras manutenções que estiverem no *checklist*. Dessa forma a empresa terá conhecimento do ambiente e poderá a partir do quarto mês executar o suporte técnico com segurança e conhecimento de toda a SEDES.

60.1. A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos, artefatos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação;

60.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido. Toda informação que a CONTRATADA e seus empregados vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da SEDES, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

60.3. A CONTRATADA e seus funcionários e/ou prepostos deverão manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas às políticas e processos internos da SEDES;

60.4. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus empregados para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este item, exceto quando autorizado pela SEDES.

60.5. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no Anexo VI, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com sigilo e segurança das informações pertencentes a SEDES, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

60.6. O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

61. DO CONSÓRCIO E DA SUBCONTRATAÇÃO

61.1. A participação de consórcios não será admitida, uma vez que o objeto do presente Termo de Referência é amplamente comercializado por diversas empresas do mercado. Tal permissibilidade poderia causar dano à Administração por frustrar o próprio caráter competitivo da disputa pelo menor preço.

61.2. Registre-se que em virtude da especificidade do objeto, não será permitida a subcontratação compulsória prevista no art. 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011, vez que o objeto do presente Termo de Referência é amplamente comercializado por diversas empresas do mercado, justifica-se ainda pela necessidade de compatibilização e uniformidade do objeto que compõe a presente licitação, não sendo aplicável cota reservada e nem subcontratação compulsória para as entidades preferenciais, sendo afastado conforme previsão do art. 9º, § 10, II e III do Decreto nº 35.592/2014, que regulamenta o tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais previsto na Lei Distrital nº 4.611/2011, senão vejamos:

61.3. Luiz Rigolin ressalta que:

61.4. *“... a subcontratação deve revelar-se, em princípio e antes de sua materialização, desejavelmente vantajosa para a Administração contratante e o particular contratado, ou no mínimo indiferente para a Administração com relação à contratação mesma, ou seja 'não pior' para o Poder Público que aquela contratação originária.”*

61.5. Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União - TCU, uma vez admitida a subcontratação, esta somente pode alcançar parte do objeto contratado. Inclusive, recentemente esse Tribunal proferiu julgamento no sentido de que a subcontratação integral do objeto pactuado desnatura o certame licitatório e justifica a apenação do agente que a autorizou. Deste modo, entende-se que não há formas de divisão do objeto que não seja subcontratar uma outra empresa para atuar no mesmo local e com mesmo objeto, o que contraria veemente os julgados do TCU.

61.6. Por todo exposto, fica afastada a possibilidade de subcontratação compulsória, em harmonia com as Decisões nº 2236/2016, 743/2016 e 2943/2010; TCU: Acordão nº 2763/2013-Plenário.

61.7. *Fica eleito o foro da Justiça do Distrito Federal para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas”.*

62. DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

62.1. É admitida repactuação de preços, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, conforme estabelece o art. 5º do Decreto nº 2.271, de 1997 e art. 37 da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008, alterado pela IN/SLTI/MPOG nº 03/2009.

63. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

63.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do presente Termo de Referência, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto nº 26.851, de 30 de maio de 2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 103, de 31 de maio de 2006, págs. 05 a 07 (e suas alterações posteriores), que regula a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e na Lei Nº 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão)”.

64. TRANSIÇÃO DE FINAL DE CONTRATO

64.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações e preservando o mesmo nível de disponibilidade dos sistemas e serviços de Tecnologia da Informação da SEDES, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

64.2. O custo para a execução desta transição contratual deverá estar incluído no valor das USTs propostas determinadas no Contrato assinado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Este processo será executado conforme Plano de Transição de Final de Contrato e Cronograma, elaborados pela CONTRATADA e aprovados pela SEDES. O Plano de Transição de Final de Contrato deverá ser apresentado pela Contratada com, no mínimo, 90 (noventa) dias antecedentes ao encerramento do Contrato e conter, no mínimo, os requisitos abaixo:

64.2.1. Preparação da Infraestrutura:

64.2.1.1. Caso as atividades estejam sendo executadas no ambiente da Contratada,

esta deverá acompanhar e apoiar a montagem ou adequação da infraestrutura do ambiente na SEDES ou em local por esta designado. A SEDES irá acompanhar a Contratada nas atividades, visando o conhecimento do ambiente e a preparação para o processo para absorção dos sistemas da SEDES que estejam sob a responsabilidade da Contratada.

64.2.1.2. A partir do momento da comunicação da rescisão do contrato entre a SEDES e a Contratada para os serviços especificados nesse Termo de Referência, todas as informações para criação da infraestrutura necessária para a montagem de uma nova área de prestação desses serviços deverá ser viabilizada pela Contratada.

64.2.1.3. A empresa contratada deverá ao final do contrato disponibilizar uma versão do software de gestão de atendimento na última versão, em condições que a CONTRATANTE possa dar continuidade aos serviços de atendimento, não necessitando migrar esses dados para outra plataforma. A CONTRATANTE não terá direito a novas versões a partir do encerramento do contrato.

64.2.1.4. A infraestrutura mencionada envolve tanto as instalações físicas como as instalações de TI, envolvendo os hardwares, softwares e redes de dados e telefonia. O estabelecimento desta infraestrutura será de responsabilidade da SEDES, sendo que a CONTRATADA fornecerá, formalmente, toda e qualquer informação necessária para que esta atividade transcorra normalmente.

64.2.2. Montagem da Equipe de Transição de Final de Contrato:

64.2.2.1. Em paralelo com a preparação da infraestrutura, deverá ser montada, por parte da SEDES, a Equipe de Transição que irá participar do processo de transição dos sistemas do ambiente da CONTRATADA para o novo ambiente, e da transição da execução das atividades dos serviços especificados nesse Termo de Referência.

64.2.2.2. Esses profissionais irão participar do Plano de Transição de Final de Contrato em todas suas etapas até a absorção total dos sistemas e serviços.

64.2.3. Acompanhamento / Conhecimento de Ambiente:

64.2.3.1. Uma parte da Equipe de Transição irá acompanhar a rotina de atividades para os serviços especificados nesse Termo de Referência sob a responsabilidade da CONTRATADA.

64.2.4. Gestão:

64.2.4.1. Durante a Transição de Final de Contrato, ficarão sob a total responsabilidade da Equipe de Transição as atividades dos serviços especificados nesse Termo de Referência, devendo a Contratada assistir plenamente essa equipe de transição nessas atividades e responsabilizar-se por preservar o mesmo nível de disponibilidade dos serviços de TI da SEDES até 60 (sessenta) dias após a data de encerramento do contrato;

64.2.5. Conclusão da Transição de Final de Contrato:

64.2.5.1. A SEDES ou a nova empresa CONTRATADA estarão atuando plenamente nas atividades dos serviços especificados nesse Termo de Referência, sendo que a CONTRATANTE acompanhará as atividades, monitorando todos os atendimentos dentro dos níveis de serviço estabelecidos.

64.2.5.2. Será gerada a Declaração de Transferência Final dos Serviços, onde a SEDES irá liberar a Contratada da responsabilidade da garantia de continuidade, disponibilidade e sustentabilidade de seus sistemas de informação relativos ao contrato encerrado.

64.2.5.3. Caso a CONTRATADA descumpra o planejamento aprovado da Transição de Final de Contrato ou infrinja alguma determinação contida neste Termo de Referência, poderão, a critério da SEDES, serem aplicadas as penalidades.

65. ESTIMATIVA DE PREÇO DA SOLUÇÃO

65.1. O item para composição do certame está composto de acordo com o mapa comparativo elaborado pela Gerência de Compras (26299211) , segue o quadro abaixo:

	Bem/Serviço	Valor estimado UST	Valor Unitário Estimado (mês)	Valor Unitário Estimado (ano)
LOTE ÚNICO	Central de Suporte (Service Desk); Suporte Técnico (Nível 1) e (Nível 2)	R\$ 78,76	R\$ 109.791,44	R\$ 1.317.497,28
	Suporte Especializado em Sustentação de Rede (nível 3); Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação (nível 3).	R\$ 71,27	R\$ 43.189,62	R\$ 518.275,44
			TOTAL	R\$ 1.835.772,72 (um milhão, oitocentos e trinta e cinco mil setecentos e setenta e dois reais e setenta e dois centavos)

66. DO NEPOTISMO

66.1. Fica vedado a pessoa jurídica de contratar com o Governo do Distrito Federal, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de contratos de prestação de serviço terceirizado, contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens e convênios e os instrumentos equivalentes. (Decreto nº 32.751/2011, de 04/02/2011, publicado no DODF de 07/02/2011 p 01.).

67. DO FORO

67.1. Fica eleito o foro da Justiça do Distrito Federal para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas.

67.2. **Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção, no telefone 0800-6449060 (Decreto nº 34.031, de 12 de dezembro de 2012) e (Lei nº 6.112, de 02 de fevereiro de 2018).**

68. FAZEM PARTE DESTA TERMO DE REFERÊNCIA

68.1. Anexo I – Modelo de Ordem de Serviço;

- 68.2. Anexo II – Planilha de Preço;
 68.3. Anexo III – Termo de Vistoria;
 68.4. Anexo IV – Termo de Confidencialidade sobre a Segurança da Informação
 68.5. Anexo V – Quantitativo de servidores e computadores por localidade
 68.6.

69. ANEXO I

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº:	
CONTRATO Nº:	

1) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Preencher com a descrição detalhada dos serviços a serem realizados.

2) JUSTIFICATIVA DA ORDEM DE SERVIÇO

Justificar a necessidade dos serviços.

3) DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

Preencher com os dias e horários que os serviços serão disponibilizados.

4) RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Preencher com o nome do responsável da contratada pela execução dos serviços.

5) RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DOS SERVIÇOS

Preencher com o nome do responsável da SEDES pela gestão dos serviços.

6) MEMÓRIA DE CÁLCULO

O quadro abaixo descreve o serviço, a unidade de medida do serviço, a quantidade de unidades de serviço necessárias para realização dos serviços, o preço unitário e o preço total dos serviços.

Lote	Serviço	Quantidade	%UST (Peso X Complexidade)	Preço Unitário da UST	Preço Total
01					

Brasília, ____ de _____ de _____.

Gestor dos Serviços:

 Responsável pela Gestão dos Serviços (SEDES)

De acordo:

 Executor dos Serviços:

70. ANEXO II

Planilha de Preços

LOTE ÚNICO	Serviço	Quantidade de UST	Preço Unitário da UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
nível 1 e 2	Central de Suporte; Suporte Técnico Remoto Nível 1; Suporte-Técnico Presencial Nível 2.	1394	R\$	R\$	R\$
nível 3	Suporte Especializado em Segurança da Informação, Suporte Especializado em Sustentação de Rede Suporte, Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.	606	R\$	R\$	R\$
	TOTAL	2000			R\$
Preço Total dos serviços (R\$)				R\$	R\$

71. ANEXO III

Termo de Vistoria

Atestamos para fins de habilitação em processo licitatório, referente ao Edital n.º /2018, que o Sr(a), _____, portador do documento de Identificação Civil _____, representante da empresa de Razão Social _____, CNPJ _____, vistoriou e tem conhecimento das instalações físicas de todas as unidades do ANEXO I da SEDES visando obter subsídios para a proposta técnica e econômica da licitação em questão, e atesta que foram esclarecidas todas as dúvidas sobre a execução dos serviços objeto desta licitação.

1. Responsável pelo Termo de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Licitante

Assinatura: _____

Brasília, _____ de _____ de 2019

72. ANEXO IV

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____, de _____ de 20 ____.

Ciência,

CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

73. ANEXO V

Quantidade de usuários e computadores por localidade

IDADES	UNIDADES	ENDEREÇO	SERVIDORES	TOTAL DE COMPUTADORES
SECRETARIA ADJUNTA DA ASSISTÊNCIA SOCIAL				
SOBRADINHO	CRAS FERCAL	DF 150 KM 12 Av São João, Qd 3 A-E Eng. velho CEP 73150-100	7	9
	CRAS SOBRADINHO I	QUADRA 06 ÁREA ESPECIAL Nº 03 CEP 73025-060	12	30
	SCFV (COSE) SOBRADINHO I	QD 06 AE 03 Lote 06/07 CEP: 73025-060	8	13
	CREAS SOBRADINHO I	QUADRA 06 ÁREA ESPECIAL Nº 03 CEP 73025-060	16	16
	CRAS SOBRADINHO II	AR 13 AE 05 CEP: 73062-301	9	11
	RC / GERSAN SOBRADINHO II	AR 13 AE 08 QUADRA 03 S/N SOBRADINHO II CEP 73062-300	3	5
	CRAS ARAPOANGA	Quadra 3 Conjunto H casa 06	16	19

PLANALTINA	CRAS PLANALTINA	A/E -H LOTE- 06/ SEDE CEP 73310-100	14	27
	CREAS PLANALTINA	A/E -H LOTE- 06/ SEDE CEP 73310-100	15	14
	COSE PLANALTINA	A/E -H LOTE- 06/ SEDE CEP 73310-100	10	3
	RC / GERSAN PLANALTINA	Setor Recreativo e Cultural – Módulo Esportivo – Via WL 1-a/NS	4	3
BRAZLÂNDIA	CRAS BRAZLÂNDIA	A/E II Quadra 35/36 CEP: 72710610	9	12
	CREAS BRAZLANDIA	ÁREA ESPECIAL 01 LOTES K/L SETOR NORTE - CEP 72710-610	8	9
	COSE CENTRAL	ÁREA ESPECIAL 01 LOTES K/L SETOR NORTE - CEP 72710-610	10	15
	RC / GERSAN BRAZLÂNDIA	Quadra 36 – Área Especial nº. 01 – Vila São José CEP 72710-610	2	3
CANDANGOLÂNDIA	CRAS CANDANGOLÂNDIA	QR 02 A/E S/N CEP: 71725-200	8	9
CEILÂNDIA	CRAS CEILANDIA SUL	QNM 15 MÓDULO A AREA ESPECIAL CEP 72215-150	16	13
	COSE CEILÂNDIA SUL	QNM 15 MÓDULO A AREA ESPECIAL CEP 72215-150	7	5
	CRAS CEILÂNDIA NORTE	QNN 15 ÁREA ESPECIAL MÓDULO A CEP 72225-151	19	21
	CREAS CEILANDIA NORTE	QNM 16 MÓD. A ÁREA ESPECIAL CEP 72210160	22	18
	COSE GUARIROBA	Ceilândia - QNN 16 A/E Módulo A CEP: 72220-160	5	7
	CRAS P SUL	EQNP 12/16 ÁREA ESPECIAL S/N LOTE A/B CEP:72231-531	19	20
	COSE NORTE/OESTE	QNN 15 ÁREA ESPECIAL MÓDULO A CEP 72225-151		14
	RESTAURANTE COMUNITÁRIO SOL NASCENTE		3	5
RESTAURANTE COMUNITÁRIO CEILÂNDIA	QNM 01 – Bloco 01 – Lote 01 – Ceilândia Centro – Antigo Salão de Funções Múltiplas CEP 72215-010	5	7	
GAMA	CRAS GAMA	ÁREA ESPECIAL 11/13, Setor Central, Gama. CEP: 72405-610	17	21
	CREAS GAMA	AE 11/13 Setor Central Gama CEP: 72405-610	18	17
	COSE SUL/LESTE	EQ 11/07 SETOR SUL CEP: 72420-555	7	5
	COSE OESTE	EQ 13/17 ÁREA ESPECIAL S/N OESTE CEP: 72425-135	7	7
	COSE GAMA SUL	QUADRA 5 CONJUNTO E, S/N - COSE GAMA SUL -SETOR SUL - GAMA-DF-CEP:72410305, ao lado do 9º Batalhão do Gama, em Frente a Força Nacional	5	3
	RC / GERSAN GAMA	Setor Central – Área Especial – Complexo Esportivo do Gama – Estádio Bezerrão CEP 72405-610	3	5
ESTRUTURAL	CREAS ESTRUTURAL	Área especial 09 setor central CEP 71255090	6	11
	CRAS ESTRUTURAL	QD 05 Área Especial 02 Setor Oeste CEP: 71256-261	12	15
	COSE ESTRUTURAL	Quadra 3 Área Especial 4, - St Leste VI CEP 71261370	9	12
	RC /GERSAN ESTRUTURAL	Quadra14 – Área Especial – Vila Estrutural CEP 71255140		3

VARJÃO	CRAS VARJÃO	QD 07 CONJ. D LOTE 1A CEP: 71540-400	11	12
ITAPOÁ	CRAS ITAPOÁ	QD 61 AE 03 DEL LAGO, ITAPOÁ: 71590-000	8	16
	RESTAURANTE COMUNITÁRIO ITAPOÁ	QD 61 AE 03 DEL LAGO, ITAPOÁ: 71591-520	4	3
NÚCLEO BANDEIRANTE	CRAS NÚCLEO BANDEIRANTE	Av. Central A/E-LOTE E	8	21
	CREAS NÚCLEO BANDEIRANTE	Av. Central A/E-LOTE E	14	3
	COSE DIVINÉIA	3a avenida Bloco 1915 AE Divinéia - Núcleo Bandeirante CEP: 71720-024	10	15
PARANOÁ	CRÁS PARANOÁ	QD 03 A/E 7 S/N CEP: 71570-301	11	18
	COSE PARANOÁ	QUADRA 02 AREA ESPECIAL CEP 71590-970	7	9
	RESTAURANTE COMUNITÁRIO PARANOÁ	Quadra 02 – Lote A – Feira Livre – Área Especial CEP 71570-212	2	6
RECANTO DAS EMAS	CRAS RECANTO DAS EMAS	QD 602 ÁREA ESPECIAL S/N LOTE 01 CEP: 72640-200	18	24
	COSE REC. EMAS CECI- GO	ESTRADA PARK KM 3 QD 102, TAGUATINGA/GAMA CEP 72600200	12	9
	UNAC RECANTO DAS EMAS		19	4
	RESTAURANTE COMUNITÁRIO RECANTO DAS EMAS	Av. Recanto das Emas – Quadra 01 – Lote 01 – Centro Urbano CEP 72600- 101	4	4
RIACHO FUNDO I	COSE RIACHO FUNDO I	QS 12 ÁREA ESPECIAL LOTE F CEP: 71825-226		4
	CRAS RIACHO FUNDO I	QS 12 AREA ESPECIAL LOTE F	9	10
	RESTAURANTE COMUNITÁRIO RF / GERSAN NÚCLEO BANDEIRANTE	Quadra 10 – Conjunto 01 – Lote 01 – Riacho Fundo II CEP 71881-601	6	5
RIACHO FUNDO II	CRAS RIACHO FUNDO II	QC 04 ÁREA ESPECIAL CEP: 718882-165	9	11
SAMAMBAIA	CRAS EXPANSÃO	QR 833 CONJ. 08 LOTE 01 CEP 72338758	9	14
	CREAS SAMAMBAIA	QR 408 CJ 01 LOTE 01 CEP 72318- 301	13	14
	CRAS SAMAMBAIA	QN 317 área especial 2 - Samambaia Sul CEP 72307717	15	27
	RC/ GERSAN SAMAMBAIA	ADE/S – Conjunto 15 – Lotes 01/02 – Às margens da BR 060 CEP 72314- 715	4	3
SANTA MARIA	CRAS SANTA MARIA	E/Q 209/309 SANTA MARIA SUL CEP: 72509-300	16	18
	COSE SANTA MARIA	QR 309 CONJUNTO Nº 15-18 CEP: 72509-514	4	52
	RC / GERSAN SANTA MARIA	Av. Alagados – Área Central – Junto ao prédio da Administração Regional	5	6
SÃO SEBASTIÃO	CRAS SÃO SEBASTIÃO	QD 201 AE SETOR RESIDENCIAL OESTE CEP 71690-000	14	19
	RC / GERSAN SÃO SEBASTIÃO	Centro de Múltiplas Atividades – Lote 02 – Próximo ao prédio da Administração Regional	1	6
	CRAS TAGUATINGA	QNG ÁREA ESPECIAL Nº 4 CEP 72130-270	16	19
	CREAS TAGUATINGA	ÁREA ESPECIAL Nº 09, SETOR "D" SUL	19	22
	UNAM MULHER / CASA FLOR	ÁREA ESPECIAL Nº 09, SETOR "D" SUL CEP: 72015-603	37	9

TAGUATINGA	CRAS AREAL	QNM 36 MÓDULO 9 ÁREA ESPECIAL M NORTE CEP 72015603	11	15
	UNAF-TAG	QNM 36 MÓDULO 9 ÁREA ESPECIAL M NORTE QS 9, - Areal Águas Claras CEP 71976300	72	22
	UNAI - Unidade de Acolhimento de idosos	QNF AE 24 , Entre o SESI e SENAI - Taguatinga Norte CEP 72125750	32	9
	Gerência de Manutenção e Reparos	QI 15 LOTE 21/23 FEIRA DOS GOIANOS CEP 72135-150	18	13
	Gerência de Manutenção Técnica-GEMAT		2	0
	Coordenação de Obras e Manutenção-COBRAM		1	0
	Central de Acolhimento para Crianças e Adolescente / UNAC CENTRAL	QNF AE 24 , Entre o SESI e SENAI - Taguatinga Norte CEP 72125750	45	26
	UNAC III M NORTE		25	7
	CREPOP TAGUATINGA	QNF AE 24 Tag Norte CEP 72125-750	12	8
	GERSAN TAGUATINGA		2	3
	COSE PARADA	QNL 1 Projeção A Área Especial CEP 72150770	14	5
	COSE BERNARDO SAYÃO	QNM 36/38 Área Especial CEP: 72145-510	6	4
GUARÁ	GETC	QE 01 ÁREA ESPECIAL J CEP: 71020-001		10
	UNAC GUARÁ		23	6
	GERÊNCIA DE ARQUIVO	QE 17 Bloco B Guará II CEP 72400-000 - sobreloja supermaia CEP 71050022	6	6
	CRAS GUARÁ I	ÁREA COMUNAL 1 - CEP: 71070-150	19	14
BRASÍLIA	CREAS DIVERSIDADE 614 SUL	AV L2 SUL 614/6145 LOTE 104B CEP: 70200-740	11	9
	UNIDADE DE PROTEÇÃO SOCIAL 24H -	AV L2 SUL 614/6145 LOTE 104B CEP: 70200-740	41	16
	CRAS BRASÍLIA		12	16
	CREAS BRASÍLIA	AV L2 SUL 614/6145 LOTE 104B CEP: 70200-740	21	22
	UNIDADE SUAS 24H		2	0
	CREPOP 903 SUL	903 sul lote 78	20	15
	GERÊNCIA DE TRANSPORTE	SGO Quadra 4, Lote 3 Asa Norte CEP 70610640	15	7
S.I.A	Gerência de Material		8	15
	Serviço Funerário	SAI TRECHO 6 LOTE 270 CEP 71205-060		1
	Núcleo de Serviços Funerários		12	0
	CAISAN		2	2
	CONSEA		2	3
	Coordenação de Segurança Alimentar e Nutricional	S.I.A TRECHO 8 LOTE 275/285 CEP 71205-080	3	18
	Diretoria de Acompanhamento de Equipamentos de Segurança Alimentar e	S.I.A TRECHO 8 LOTE 275/285 CEP 71205-080	2	2

	Nutricional			
	Diretoria Técnica de Segurança Alimentar e Nutricional	S.IA TRECHO 8 LOTE 275/285 CEP 71205-080	2	4
	Gerência de Distribuição - GEDIS		2	0
	SUBSAN	S.IA TRECHO 8 LOTE 275/285 CEP 71205-080	14	4
GPS ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS			27	
		TOTAL	1120	1085

EDIFÍCIO SEDE 515 NORTE				
SEGUNDO ANDAR	Unidade de Órgãos Colegiados - UOC		2	4
	Diretoria de Engenharia, Arquitetura e Manutenção		6	15
	ASCOM		5	5
	SUAG		13	23
	COFIC		3	2
	COAD		5	2
	Gerência de Gestão Adm		1	0
	DIPLAN		3	8
	Gerência de Apoio Contábil		2	0
	Gerência de Execução Financeira do Tesouro		1	0
	Gerência de Execução financeira dos fundos		1	0
	Gerência de Execução Orçamentária		1	0
	DIFIN		3	10
	Diretoria de Apoio Operacional - DIAPO		7	9
	Unidade de Licitações		1	0
	Gerência de Apoio Operacional - GEAO		1	0
	Gerência de Protocolo Geral		5	17
	ATCE		2	0
	Gerência de Controle Patrimonial		6	8
	UCI		4	5
Gerência de Compras		4	0	
DISUP		4	12	
TERCEIRO ANDAR	AJL		10	10
	GERF		3	13
	DIGEP		10	12
	Gerência de Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoas		9	23
	Gerência de Atendimento ao Servidor		5	9
	Gerência de Registros Funcionais		8	0

515 NORTE

SUGIP	4	19
Coordenação de Formação, Parcerias e Redes	1	0
Diretoria de Parcerias	1	0
Diretoria de Formação e Redes	2	0
Coordenação de Aval, Sist e Gestão	3	0
Diretoria de Avaliação, Estudos e Pesquisas - DAEP	3	0
DITEC	4	61
Gerência de Suporte	1	0
DGEIN - Diretoria de Gestão da Informação	4	0
CAS	6	7
Comissão Permanente de Sindicância e Processo Disciplinar		8
Gerência Adjunta de Desenvolvimento social		1
ASSESSORIA ESPECIAL GAB	3	5
Secretaria Adjunta de Desenvolvimento Social	7	0
SUBSAS	6	8
SUBSAS - CPSB	4	3
SUBSAS - CPSE	2	4
SUBSAS - DAIF	5	10
Diretoria de Convivência e fortalecimento de Vínculo-DICON	4	5
DISEFI	5	7
DIBES	6	8
Diretoria de Serviços de Acolhimento	4	7
Gerência de Serviços Especializados em Abordagem Social	2	3
Gerência de Serviços	1	0
Gerência de Serviços de Acol. Para Crianças e Adolescentes	1	0
Gerência de Serviços de Acolhimento para Adultos e Famílias	1	0
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização	3	5
Gerência de Benefício Social	2	0
Gerência de Adm de Benef. Transf. De Renda e Condiçionalidades	2	0
CTRAR	8	35
Diretoria de Cadastro e Acompanhamento - DIAC	1	0
Gerência de Operac. Do Cadastro Único e Produção de Dados	1	0
GABINETE	20	19
DIRETORIA DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	4	7
Gerência de Contratos e Convênios	5	17
Gerência de Prestação de Contas	7	12

QUARTO ANDAR

QUINTO ANDAR

		Gerência de Operacionalização de contratações	1	0
		TOTAL	259	438

74. ASSINATURAS (ARTIGO 12, PARÁGRAFOS 1º E 2º DA IN 4/14)

74.1. Equipe de Planejamento da Contratação:

Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação			
De acordo com a especificação contida no item 26			
Licitação			
Modalidade:	Pregão	Tipo:	Eletrônico
Justificativa:	A presente contratação trata da aquisição de bens e serviços comuns, com especificações e requisitos usuais de mercado, conforme reza a legislação dessa modalidade de licitação.		
Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência Lei Complementar nº 123/06 e Lei nº 8.248/91			
Não se aplica.			
Justificativa para Contratação Direta			
Não se aplica.			

ANEXO II DO EDITAL

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL

Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 515, Bloco “A”, Ed. Banco do Brasil, 2º Andar, Asa Norte – CEP 70.770-501 – Brasília/DF

Apresentamos proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico nº ____/201____, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Nossa cotação para execução dos serviços, em conformidade com a Planilha de Preços (conforme o caso) constante do Termo de Referência/Projeto Básico é de R\$ _____, _____ (_____) para 12 (doze) meses.

LOTE ÚNICO	Serviço	Quantidade de UST	Preço Unitário da UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
nível 1 e 2	Central de Suporte; Suporte Técnico Remoto Nível 1; Suporte-Técnico Presencial Nível 2.	1394	R\$	R\$	R\$
nível 3	Suporte Especializado em Segurança da Informação, Suporte Especializado em Sustentação de Rede Suporte, Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.	606	R\$	R\$	R\$
	TOTAL	2000			R\$
Preço Total dos serviços (R\$)				R\$	R\$

Declaramos que esta proposta tem validade de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da licitação.

O prazo para início do serviço oferecido será de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da assinatura do contrato.

Declaramos ainda, que computamos 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.

Seguem anexas as especificações detalhadas dos serviços a serem prestados, bem como as Planilhas de Custos devidamente adequadas ao valor negociado, de acordo com o disposto no Termo de Referência/Projeto Básico, Anexo I do Edital. (conforme o caso)

Assinatura e Identificação do Representante legal da Licitante

ANEXO III DO EDITAL

MODELO

DECLARAÇÃO DE QUE NÃO EMPREGAR MENOR
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, telefone/fax nº _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº. 9.854, de 27 de outubro de 1999, em conformidade com o previsto no inciso XXXIII, do art. 7º, da Constituição Federal/88, que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menor (es) de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 (quatorze) anos.

Local e Data

[Nome do Representante Legal da Empresa]

Cargo

ANEXO IV DO EDITAL

M O D E L O

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS DO EDITAL

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada no endereço _____, telefone/fax nº _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA que a empresa que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, nos termos do Decreto Federal nº 5.450/2005, adotado no âmbito do DF por meio do Decreto nº 25.966/2005.

Brasília-DF, ____ de _____ de _____.

Representante Legal

Cargo

ANEXO V DO EDITAL

MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº ___/201_

PROCESSO Nº: 00431-00008016/2017-00

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: ___/201_

VALIDADE: 12 (doze) meses, a partir da publicação no DODF, não podendo ser superior a um ano, incluindo as prorrogações possíveis.

Aos ____ dias do mês de _____ do ano de 201_, o DISTRITO FEDERAL, por intermédio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, situado no Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 515, Bloco “A” – Edifício Banco do Brasil – 2º Andar, Asa Norte, CEP: 70.770.501 – Brasília – DF, Telefone: 3348-3520, inscrito no CNPJ sob o nº 04.251.080/0001-09, representado pelo ORDENADOR DE DESPESA Sr. _____ e o Gerenciador do Sistema de Registro de Preços da SEDES/DF, nos termos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e dos Decretos nº 5.450/ 2005 e Distrital 39.103/2018, e demais normas legais aplicáveis, de acordo com o resultado da classificação das propostas

apresentadas no PREGÃO PARA REGISTRO DE PREÇOS nº __/201__, publicado no DODF nº __, de __ de __ de 201__, e a respectiva homologação, RESOLVEM registrar os preços da empresa _____, CNPJ: _____, nas quantidades estimadas, de acordo com a classificação por ela alcançadas nos itens, observadas as condições do edital que integra este instrumento de registro e aquelas enunciadas nas cláusulas que se seguem:

CLÁUSULA I - DO OBJETO

- A presente Ata tem por objeto o registro de preços dos materiais especificados no Anexo I do Edital de Pregão nº __/201__, que passa a fazer parte, para todos os efeitos, desta Ata, juntamente com a documentação e proposta de preços apresentada pelo licitante, conforme consta nos autos do processo nº 00431-00008016/2017-00
- , que está sintetizado no quadro abaixo:

PROCESSO Nº 00431-00008016/2017-00		PREGÃO ELETRÔNICO nº __/201__	
ATA DE REGISTRO DE PREÇO Nº __/2018			
EMPRESA:			CNPJ:
INSCRIÇÃO:	BANCO:	AGÊNCIA:	CONTA:
TELEFONE:	ENDEREÇO:		
PRESIDENTE:	RG:	CPF:	
1º LUGAR			

LOTE ÚNICO

Item	Descrição do Item	QTD	Valor Unitário MENSAL	Valor Total MENSAL	Valor Total ANUAL
1			R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL GERAL R\$					

1.3. O Sistema de Registro de Preços não obriga a compra, nem mesmo nas quantidades indicadas no Anexo I do Edital e nesta Ata de Registro de Preços, podendo a Administração promover a contratação em Unidades de acordo com suas necessidades.

1.4. A ata de registro de preços implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, após cumpridos os requisitos de publicidade.

1.5. A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão ou entidade interessado por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa ou outro instrumento hábil, conforme o art. 62 da Lei nº 8.666, de 1993.

1.6 A existência de preços registrados não obriga a administração a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

CLÁUSULA II - DO OBJETO DA VIGÊNCIA E DA EFICÁCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO:

2.1. DA VALIDADE DO REGISTRO DE PREÇOS.

2.1.1. A validade da ata de registro de preços contará a partir da publicação no DODF, e não será superior a doze meses, incluídas eventuais prorrogações, conforme o inciso III do § 3º do art. 15 da Lei nº 8.666, de 1993.

2.1.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

2.1.3. A vigência dos contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços será definida nos instrumentos convocatórios, observado o disposto no art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

2.1.4. Os contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços poderão ser alterados, observado o disposto no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

2.1.5. O contrato decorrente do Sistema de Registro de Preços deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

2.2. DO PREÇO.

2.2.1. O preço deverá ser fixo, equivalente ou inferior ao de mercado na data da apresentação da proposta, para pagamento em até 30 (trinta) dias, a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação e pagamento.

2.2.2. Deverão estar incluídas no preço, todas as despesas necessárias à entrega do objeto desta licitação.

2.2.3. Os preços registrados manter-se-ão inalterados no interstício anual de vigência do registro, admitida a revisão quando houver desequilíbrio da equação econômico-financeira inicial da Ata, nos termos da legislação de regência.

2.3. No pregão na forma eletrônica realizado para o sistema de registro de preços, quando a proposta do licitante vencedor não atender ao quantitativo total estimado para a contratação, respeitada a ordem de classificação, poderão ser convocados tantos licitantes quantos forem necessários para alcançar o total estimado, observado o preço da proposta vencedora.

2.4. Quando das contratações decorrentes do registro de preços deverá ser respeitada a ordem de classificação das empresas constantes da Ata.

CLÁUSULA III - DA PARTICIPAÇÃO E ADESÃO AO REGISTRO DE PREÇO:

3.1. A Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Distrito Federal, localizada no Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN, Quadra 515, Bloco “A” – Edifício Banco do Brasil – 2º Andar, Asa Norte, CEP: 70.770.501 – Brasília – DF, Telefone: 3348-3520, é o Órgão Gerenciador

responsável pela condução do conjunto de procedimentos do certame para registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços dele decorrente.

3.2. Desde que devidamente justificada a vantagem, a ata de registro de preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador **respeitadas as condições e as regras estabelecidas na Lei n. 8.666/93 e no Decreto Distrital n. 39.103/2018.**

3.2.1. Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da ata de registro de preços, deverão consultar o órgão gerenciador da ata para manifestação sobre a possibilidade de adesão.

3.2.2. Caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da ata, assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

3.2.3. As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este artigo não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

3.2.4. o quantitativo decorrente das adesões à ata de registro de preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem.

3.2.5. O órgão gerenciador somente poderá autorizar adesão à ata após a primeira aquisição ou contratação por órgão participante do Registro de Preços, com exceção dos órgãos e entidades do Distrito Federal.

3.2.6. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a aquisição ou contratação solicitada em até 90 (noventa) dias, observado o prazo de vigência da ata.

3.2.7. Compete ao órgão não participante os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

CLÁUSULA IV - DA ADMINISTRAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO:

4.1. A SUAG/SEDES/DF será a unidade responsável pelos atos de controle e administração da Ata de Registro de Preço decorrentes desta licitação e indicará, sempre que solicitado pelos órgãos interessados, respeitada a ordem de registro e os quantitativos a serem adquiridos, o fornecedor para o qual será emitido o pedido.

4.2. A convocação do fornecedor beneficiário pelo contratante será formalizada e conterá o endereço e o prazo máximo em que deverá comparecer para retirar o respectivo pedido.

4.3. O fornecedor beneficiário convocado na forma do item anterior que não comparecer, não retirar o pedido no prazo estipulado ou não cumprir as obrigações estabelecidas na Ata de Registro de Preços, estará sujeito às sanções previstas neste Edital e seus anexos.

4.4. Quando comprovada a hipótese acima, a SUAG/SEDES/DF poderá indicar o próximo fornecedor ao qual será destinado o pedido, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.

CLÁUSULA V - DO CONTROLE E DAS ALTERAÇÕES DE PREÇOS:

5.1. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos serviços ou bens registrados, cabendo ao órgão gerenciador promover as negociações junto aos fornecedores, observadas as disposições contidas na alínea "d" do inciso II do caput do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

5.2. Quando o preço registrado se tornar superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão gerenciador convocará os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

5.2.1. Os fornecedores que não aceitarem reduzir seus preços aos valores praticados pelo mercado serão liberados do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

5.2.2. A ordem de classificação dos fornecedores que aceitarem reduzir seus preços aos valores de mercado observará a classificação original.

5.3. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados e o fornecedor não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

I - liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

II - convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

5.4. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

5.5. Não se aplica a ata de registro de preços os acréscimos de, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial, de que trata a os §§ 1º e 2º, do art.65 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA VI - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS DO FORNECEDOR BENEFICIÁRIO:

6.1. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados, por razão de interesse público ou a pedido do fornecedor.

6.2. O fornecedor beneficiário terá seu registro de preço cancelado na Ata, por intermédio de processo administrativo específico, assegurado o contraditório e a ampla defesa:

6.2.1. O registro do fornecedor será cancelado quando:

I - descumprir as condições da ata de registro de preços;

II - não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

III - não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

IV - sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.

6.2.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos incisos I, II e IV do item 6.2.1 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

6.3. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

I - por razão de interesse público; ou

II - a pedido do fornecedor.

CLÁUSULA VII - DO LOCAL E PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO

7.1. O local de entrega/execução será de acordo com Anexo I do Edital de Pregão nº ___/201_, em até ___ (_____) dias, a contar da data de recebimento e/ou retirada da Nota de Empenho, e/ou pedido de fornecimento ao detentor/representante legal.

CLÁUSULA VIII – DO CONTRATO

8.1. Durante o prazo de validade do registro, as empresas detentoras poderão ser convidadas a firmar contratações de fornecimento, mediante autorização da SEDES/DF, observadas as condições fixadas neste instrumento, no Edital e as determinações contidas na legislação pertinente, principalmente o Decreto Distrital nº 39.103/2018;

8.2. O (s) fornecedor (es) se obriga (m) a manter, durante o prazo de vigência do Registro de Preços, todas as condições de habilitação exigidas no Edital de Pregão nº ___/2019, especialmente às especificadas no Anexo I do referido Edital.

8.3. Serão de responsabilidade do (s) concorrente (s) que tiver (em) seu (s) preço (s) registrado (s) o ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos, ocorridos por culpa de qualquer de seus empregados e/ou prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuídos por força da lei, relacionados com o cumprimento do presente edital e com as obrigações assumidas na Ata de Registro de Preços.

CLÁUSULA IX – DAS PENALIDADES

9.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições do Pregão, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Decreto nº 26.851/2006, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 103 de 31 de maio de 2005, págs. 05 a 07, que regulamentou a aplicação das sanções administrativas previstas nas Leis Federais Lei nº 8.666/93 e nº 10.520/2002 e alterações posteriores.

9.1.1. A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas no Edital e nesta Ata ou nos contratos decorrentes de sua adesão, em face do disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/93 e do art. 7º da Lei nº 10.520/2002, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto Distrital e suas alterações.

consta do § 1º do art. 65 da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA X – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Integram esta Ata o Edital de Pregão nº ___/201_ e seus anexos, as propostas com preços, especificação, consumo médio semestral, por item.

10.2. O(s) caso(s) omissos(s) será(ão) resolvido(s) de acordo com a Lei Federal nº 8.666/93 e alterações posteriores, alterada pela Lei Federal nº 8.883/94 e pela Lei Federal nº 9.648/98, e, com as demais normas aplicáveis. Subsidiariamente, aplicar-se-ão os princípios gerais de Direito.

10.3. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031, de 12.12.2012).

10.4. Este Registro de Preço tem vigência de **12 (doze) meses** contado da data da, com publicação do seu extrato no Diário Oficial do Distrito Federal ou da União, tendo início e vencimento em dia de expediente, devendo-se excluir o primeiro e incluir o último.

10.5. As especificações técnicas constantes no Processo Administrativo nº 00431-00008016/2017-00 e no **Pregão Eletrônico nº ___/201_** integram esta Ata de Registro de Preço, independentemente de transcrição.

E por estarem assim justos e compromissados foi lavrado este instrumento que, após lida e achada conforme, é assinada pelos representantes legais da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e do Fornecedor Beneficiário.

Rege esta ata de registro de preços o edital de licitação.

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL

[autoridade da SEDES competente para assinar a Ata de Registro de Preço]

[Razão social da empresa]

Representante legal: [nome completo]

Cl: [número e órgão emissor]

CPF: [número]

Instrumento de outorga de poderes: [procuração/contrato social/estatuto social]

ANEXO VI

MINUTAS DE CONTRATO

TERMOS PADRÃO Nº 04/2002

Contrato de Prestação de Serviços nº ___/___ - ___, nos termos do Padrão nº 04/2002.

Processo nº 00431-00008016/2017-00.

Cláusula Primeira – Das Partes

1.1. Distrito Federal, por meio da SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO DISTRITO FEDERAL _____, representado por _____, na qualidade de _____, com delegação de competência prevista nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal e _____, doravante denominada Contratada, CNPJ nº _____, com sede em _____, representada por _____, na qualidade de _____.

Cláusula Segunda – Do Procedimento

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital de _____ nº _____ (fls. _____), da Proposta de fls. _____ e da Lei nº 8.666/93, da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto Federal nº 5.450/2005.

Cláusula Terceira – Do Objeto

3.1. O Contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de _____, consoante especifica o Edital de _____ nº _____ (fls. _____) e a Proposta de fls. _____, que passam a integrar o presente Termo.

3.2. O (s) serviço (s) será (ão) prestado (s) no (s) endereço (s) cito: _____

Cláusula Quarta – Da Forma e Regime de Execução

4.1. O Contrato será executado de forma _____, sob o regime de _____, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Quinta – Do Valor da Repactuação e do Reajuste

5.1. O valor total do Contrato é de _____ (_____), devendo a importância de _____ (_____) ser atendida à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente – Lei Orçamentária nº _____, de _____, enquanto a parcela remanescente será custeada à conta de dotações a serem alocadas no(s) orçamento(s) seguinte(s).

5.2. Os serviços serão contratados com base no preço unitário das tarifas cotadas na proposta da licitante vencedora.

5.3. Será admitida a repactuação do contrato, **desde que observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir.**

5.4. O **interregno mínimo de 1 (um) ano** para a primeira repactuação que trata o item 5.3, será contado a partir:

I – da data limite para apresentação das propostas constante do instrumento convocatório, em relação aos custos com a execução do serviço decorrentes do mercado, tais como o custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço; ou

II – da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão-de-obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

5.4.1. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir **da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação** ocorrida.

5.4.2. A repactuação para reajuste do contrato em razão de novo acordo, dissídio ou convenção coletiva **deve repassar integralmente o** aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

5.4.3. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-bases diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

5.5. **As repactuações a que o contratado fizer jus e não forem solicitadas durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato,** exceto se o contratado suscitar seu direito por ocasião da assinatura de termo aditivo.

5.6. As repactuações serão precedidas de solicitação formal da contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos do contrato.

5.6.1. Na hipótese de repactuação decorrente de alteração de custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, estes deverão ser demonstrados por meio de planilha de custos e formação de preços, devidamente conferida e aceita pela Administração.

5.6.2. Em se tratando de variação de custos relativos à mão de obra vinculada à data-base deverá ser apresentada planilha analítica de custos, com detalhamento dos reajustes decorrentes do novo acordo, convenção ou dissídio coletivo que fundamenta a repactuação.

5.7. Quando da solicitação **da repactuação para fazer jus a variação de custos decorrente do mercado,** decorrente de alteração de custo dos materiais e equipamentos necessários à execução do serviço, esta somente será concedida mediante **a comprovação pelo contratado do aumento dos custos,** considerando-se:

I – a demonstração objetiva dos preços praticados no mercado e/ou em outros contratos da Administração;

II – as particularidades do contrato em vigência;

III – a nova planilha com a variação dos custos apresentado;

IV – indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

V – a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

5.8. A repactuação para fazer face à elevação dos custos da contratação de mão de obra, respeitada a anualidade, e que vier a ocorrer durante a vigência do contrato, é direito do contratado, **e não poderá alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, conforme estabelece o art. 37, inciso XXI da Constituição da República Federativa do Brasil, sendo assegurado ao prestador receber pagamento mantidas as condições efetivas da proposta.**

5.9. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, decisão judicial, ou de acordo ou convenção coletiva, ouvida a Procuradoria-Geral do Distrito Federal.

5.10. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de **sessenta** dias, contados a partir da solicitação formal e entrega dos comprovantes de variação dos custos.

5.10.1. O referido prazo ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela contratante para a comprovação da variação dos custos.

5.10.2. O órgão ou entidade contratante poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

5.11. As repactuações como espécie de reajuste, poderão ser formalizadas por apostilamento, **e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos,** exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, quando deverão ser formalizadas por meio de termo aditivo.

5.11.1. Quando formalizada por apostilamento, caberá ao ordenador de despesa, por meio de despacho fundamentado e anuência do Secretário da SEDES/DF, autorizar a repactuação.

5.12. Por ocasião da repactuação, no caso de reajustes de insumos, materiais e/ou equipamentos será utilizada a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

5.12.1 – Se, no momento da repactuação, a contratada ainda não fizer jus ao reajuste, nos termos do item 5.12, ocorrerá somente a repactuação, podendo, a contratada, em momento oportuno, após o implemento da condição (interregno mínimo de 12 (doze) meses), solicitar o reajuste de direito.

5.13. Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

5.13.1 - a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

5.13.2 - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

5.13.3 - em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras;

5.14. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

5.15. A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

5.16. As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

5.17. A empresa contratada para a execução de remanescente de serviço tem direito à repactuação nas mesmas condições e prazos a que fazia jus a empresa anteriormente contratada, devendo os seus preços serem corrigidos antes do início da contratação, conforme determina o art. 24, inciso XI da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Sexta – Da Dotação Orçamentária

6.1 – A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária:

II – Programa de Trabalho:

III – Natureza da Despesa:

6.2 – O empenho inicial é de _____ (_____), conforme Nota de Empenho nº _____, emitida em _____, sob o evento nº _____, na modalidade _____.

Cláusula Sétima – Do Pagamento

7.1. O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela (s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até ____ (____) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

7.2. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos:

7.2.1. Certidão de regularidade de débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Decreto Federal nº 6.106/2007);

7.2.2. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

7.2.3. Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

7.2.4. Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil;

7.2.5. Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

7.3. No caso de contratações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, as regras sobre a retenção provisória e mensal de provisões trabalhistas serão realizadas nos termos previstos na Lei 4.636/2011, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 34.649/2013.

Cláusula Oitava – Do Prazo de Vigência

8.1. O contrato terá vigência de ____ (____) meses a contar de sua assinatura até ____/____/____, (conforme o caso no prazo de vigência deverá abranger o prazo de garantia) com eficácia a partir de sua publicação, sendo seu extrato publicado no DODF, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de ____ (____) meses, conforme artigo 57, inciso II, da lei nº. 8666.

Cláusula Nona – Das garantias

9.1. A garantia para a execução do Contrato será prestada na forma de _____, conforme previsão constante do Edital.

9.2. A garantia para execução do Contrato será prestada na forma de _____, conforme previsão constante do Edital subitem _____, no percentual de ____% (____) do valor do contrato, devendo ser apresentada pela contrata no prazo de (____) _____ dias úteis, conforme previsão do Edital item _____.

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

9.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;

9.3.2. multas punitivas aplicadas pela FISCALIZAÇÃO à CONTRATADA;

9.3.3. prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.3.4. obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

9.4. A garantia somente será liberada ante a comprovação pela CONTRATADA de que pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, caso em que o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a mesma será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.

Cláusula Décima – Da responsabilidade do Distrito Federal

10.1. O Distrito Federal responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa; e

10.2. Permitir o livre acesso dos empregados da empresa contratada às instalações da SEDES/DF, sempre que se fizer necessário, independentemente de permissão prévia, desde que estejam credenciados pela mesma e exclusivamente para execução dos serviços.

10.3. Pagar mensalmente a empresa contratada, os custos da mão-de-obra e insumos, bem como o ressarcimento dos gastos com materiais, conforme relatório consolidado dos materiais aplicados e aprovados pelo Executor, exceto aqueles previstos no ANEXO IV deste Termo de Referência.

10.4. Colocar à disposição dos empregados da empresa contratada, espaço físico para troca e guarda de uniformes, para depósito de materiais, ferramentas e máquinas necessárias à execução dos serviços, bem como ambiente para instalação do Preposto e Almoxarifado para atender, exclusivamente, ao objeto deste Termo de Referência.

10.4.1. A empresa contratada deverá providenciar os móveis e equipamentos necessários para esses ambientes, inclusive computador, linha telefônica fixa e fax.

10.5. Exigir da CONTRATADA, o suporte de seu responsável técnico nos serviços que envolvam estruturas e instalações, documentando seus pareceres para futuras necessidades.

10.6. Designar servidor como Executor para o contrato ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas normas de execução orçamentária e financeira vigentes.

Cláusula Décima Primeira – Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

11.1 – A Contratada fica obrigada a apresentar, ao Distrito Federal:

I – até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;

II – comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;

11.2. Constitui obrigação da Contratada o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.

11.3. A Contratada responderá pelos danos causados por seus agentes.

11.4. A Contratada se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

11.5. A contratada declarará a inexistência de possibilidade de transferência ao Distrito Federal de responsabilidade por encargos trabalhistas, fiscais, comerciais e/ou previdenciários porventura inadimplidos, bem como a inexistência de formação de vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Pública do Distrito Federal.

11.6) Apresentar documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital nº 4.770/2012, que poderá ser feito da seguinte forma:

i) Por Declaração, onde a licitante afirma possuir o compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela Lei Distrital nº 4.770/2012, conforme modelo constante do Anexo X deste edital, ou;

ii) Com a apresentação de documento probatório (atestado, declaração, certificado, registro, credenciamento, etc) emitido por Órgãos Públicos de qualquer ente da Federação que tenha competência legal na área ambiental que o produto ofertado, comercializado, ou o fornecedor, distribuidor ou fabricante está devidamente cadastrado, registrado, etc no respectivo Órgão, ou;

iii) Com a apresentação de documentos que o fornecedor está em fase de implantação de práticas sustentáveis, informando, no referido documento quais são as práticas já implantadas e, quais as metas pretendidas a atingir na questão da sustentabilidade ambiental.

iv) No caso do licitante apresentar os documentos comprobatórios, conforme mencionado nas alíneas i e iii poderá ser designada pela SEDES/DF uma Comissão de Avaliadores que juntamente com o Pregoeiro e sua Equipe poderá inspecionar/vistoriar o estabelecimento ou o ponto comercial do licitante, a fim de verificar as informações e declarações apresentadas.

v) Caso seja detectado pelos inspetores/avaliadores que as informações declaradas pelo licitante não sejam verdadeiras, ou, que esteja de má fé, será tomadas as medidas administrativas, e se for o caso, penal, cabível ao caso.

11.7. Mensalmente, acompanhando a nota fiscal/fatura referente a seus empregados, cópias autenticadas em cartório ou cópias simples acompanhadas de originais, dos seguintes documentos:

a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei n.º 8.036/90);

b) Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e a Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751/2014);

c) Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal.

d) Certidão de regularidade relativa a débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

11.7.1. Os documentos relacionados poderão ser substituídos, total ou parcialmente, por extrato válido e atualizado do SICAF.

11.7.2. Recebida a documentação o executor do contrato deverá apor a data de entrega e assiná-la.

11.7.3. Verificadas inconsistências ou dúvidas na documentação entregue, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado a partir do recebimento de diligência da fiscalização, para prestar os esclarecimentos cabíveis, formal e documentalmente.

11.7.4. O descumprimento reiterado das disposições acima e a manutenção da Contratada em situação irregular perante as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias implicarão rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais cominações legais.

11.8 – Executar os serviços dentro dos prazos e critérios estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA;

11.9. Emitir para a SEDES relatórios gerenciais ou técnicos sobre os serviços prestados;

11.10. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento das expectativas contratuais com equipe de técnicos e gestores da CONTRATANTE;

11.11. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste instrumento;

11.12. Selecionar, designar e manter em suas equipes profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os requisitos definidos no Termo de Referência. Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, de forma a assegurar os benefícios trabalhistas decorrentes. Em hipótese alguma será permitida a subcontratação e ou terceirização de mão de obra total ou parcial;

11.13. Recrutar e alocar pessoal tecnicamente qualificado, capacitar para execução dos serviços demandados pela CONTRATANTE, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, garantir as despesas com férias e absenteísmos;

11.14. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá de identificação com foto. Os profissionais alocados da Central de Suporte (Service Desk) nível 2, deverão usar uniforme padrão da empresa que contenha identificação, quando em trabalho nas dependências da SEDES.

11.15. Os técnicos do LOTE ÚNICO deverão utilizar recursos de controle e acesso remoto fornecido

pela CONTRATADA para intervenção, mediante autenticação e autorização do usuário e servidores da SEDES, nas estações de trabalho dos usuários para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

11.16. A CONTRATADA do LOTE ÚNICO esta obrigada a configurar ou parametrizar, criar perfil de administrador, abrir e fechar tickets para as CONTRATADA dos demais lotes desta contratação.

11.17. Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela CONTRATANTE;

11.18. Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado pela CONTRATANTE à execução dos serviços contratados;

11.19. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;

11.20. Responder por todos os danos patrimoniais e de qualquer natureza causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionados à execução dos serviços;

11.21. Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório e quando da assinatura do contrato;

11.22. Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo, não respondendo a CONTRATANTE passivamente e nem solidariamente;

11.23. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

11.24. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

11.25. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

11.26. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

11.27. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços;

11.28. Manter o fornecimento dos serviços contratados, de forma contínua e ininterrupta, mesmo havendo atrasos no pagamento das faturas, devido a possíveis impedimentos de liberação financeira pública oriunda da Secretaria de Fazenda do Distrito Federal;

11.29. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

11.30. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE e jamais portar tais dados em dispositivos de armazenamento fora das unidades da CONTRATANTE;

11.31. Garantir à CONTRATANTE o envio de Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados com 30 (trinta) dias de antecedência à data de vencimento;

11.32. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE;

11.33. Aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos e supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do art. 65 da Lei nº 8.666/93;

11.34. Declaração de que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770/2012;

11.35. A CONTRATADA deverá disponibilizar um encarregado representante da empresa e dos serviços para reuniões solicitadas pela CONTRATANTE.

Cláusula Décima Segunda – Da Alteração Contratual

12.1 – Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto e desde que previamente justificado nos autos.

12.2 – A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

12.3 – É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital.

Cláusula Décima Terceira – Das Penalidades

13.1. O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a Contratada as sanções previstas no Edital consoante disciplina Decreto nº 26.851/2006, a seguir transcritas, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.1.1 A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas previstas neste edital e dos contratos dele decorrente, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei 8.666/93 e do art. 7º da Lei 10.520/2002, serão obedecidos no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no referido Decreto e contido no Anexo IX deste edital.

Cláusula Décima Quarta – Da Rescisão Amigável

14.1. O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente em comum acordo, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

Cláusula Décima Quinta – Da Rescisão

15.1. O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Cláusula Décima Sexta – Dos débitos para com a Fazenda Pública

16.1. Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão

inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

Cláusula Décima Sétima – Do Executor

17.1. O Distrito Federal, por meio de _____, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

Cláusula Décima Oitava - Da Publicação e do Registro

18.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento no órgão interessado, de acordo com o art. 60 da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Décima Nona – Do Foro

19.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

19.2. 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).

Brasília, ____ de _____ de 20__

Pelo Distrito Federal:

Pela Contratada:

Testemunhas: 01. _____

02. _____

ANEXO VIII

DAS PENALIDADES

DECRETO Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006.

Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso VII, da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos artigos 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como o disposto no art. 68 da Lei Federal nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e ainda, a centralização de compras instituída nos termos da Lei Distrital nº 2.340, de 12 de abril de 1999, e as competências instituídas pela Lei Distrital nº 3.167, de 11 de julho de 2003, DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

SEÇÃO I

Disposições Preliminares

Art. 1º A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas de licitação e/ou de contratos, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá, no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas no presente decreto.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também aos ajustes efetuados com dispensa e inexigibilidade de licitação, nos termos do que dispõe a legislação vigente, e ainda às licitações realizadas pelas Administrações Regionais, até o limite máximo global mensal estabelecido no art. 24, incisos I e II, da Lei Federal nº 8.666.

SEÇÃO II

Das Espécies de Sanções Administrativas

Art. 2º As licitantes que não cumprirem integralmente as obrigações contratuais assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

I - advertência;

II – multa;

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

a) para o licitante e/ou contratado através da modalidade pregão presencial ou eletrônico que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e o licitante e/ou contratado será descredenciado do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida;

b) para os licitantes nas demais modalidades de licitação previstas na Lei n. 8.666, de 1993, a penalidade será aplicada por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

Parágrafo único. As sanções previstas nos incisos I, III e IV deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

SUBSEÇÃO I

Da Advertência

Art. 3º A advertência é o aviso por escrito, emitido quando o licitante e/ou contratado descumprir

qualquer obrigação, e será expedido:

I - pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

SUBSEÇÃO II

Da Multa

Art. 4º A multa é a sanção pecuniária que será imposta ao contratado pelo atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso; (Redação dada pelo Decreto 35.831, de 19/09/2014, DODF de 22/09/2014 p 6)

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada (Redação dada pelo Decreto 35.831, de 19/09/2014, DODF de 22/09/2014 p 6)

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/ nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

V - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega. (Redação dada pelo Decreto 35.831, de 19/09/2014, DODF de 22/09/2014 p 6)

§ 1º A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 193 e será executada após regular processo administrativo, oferecido ao contratado a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas ao contratado;

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§ 2º Sempre que a multa ultrapassar os créditos do contratado e/ou garantias, o seu valor será atualizado, a partir da data da aplicação da penalidade, pela variação do Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M), da Fundação Getúlio Vargas.

§ 3º O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§ 5º A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 6º Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do caput deste artigo.

§ 7º A sanção pecuniária prevista no inciso IV do caput deste artigo não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejem penalidades.

(Acrescentado o art. 4-a pelo [decreto nº 36.974, de 11/12/15](#) – dof de 14/12/15).

Art. 4-A A multa de que trata o art. 4º deste Decreto será aplicada, nas contratações previstas na Lei Federal nº 12.232, de 29 de abril de 2010, nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 1% (um por cento) do valor do contrato em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o termo contratual dentro do prazo estabelecido pela Administração;

IV - 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, em caso de rescisão contratual;

V - até 1% (um por cento) sobre o valor do contrato que reste executar ou sobre o valor da dotação orçamentária que reste executar, o que for menor, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, respeitado o disposto nos incisos I e II.

SUBSEÇÃO III

Da Suspensão

Art. 5º A suspensão é a sanção que suspende temporariamente a participação de contratado em licitações e o impede de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral do adjudicado e/ou contratado, no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 2005, com a suspensão inscrita no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Subsecretaria de Compras e Licitações, ou pelo órgão integrante do Sistema de Registro de Preços, a empresa permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, em licitação realizada na modalidade pregão presencial ou eletrônico, ou pregão para inclusão no Sistema de Registro de Preços, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma

provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato;

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

- a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) receber qualquer das multas previstas no artigo anterior e não efetuar o pagamento; a reabilitação de dará com o pagamento.

§ 1º São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços;

II - o ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

§ 2º A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e produzirá os seguintes efeitos:

I - se aplicada pela Subsecretaria de Compras e Licitações - SUCOM, na hipótese de descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório, e, em se tratando de licitação para registro de preços, até a emissão da autorização de compra para o órgão participante do Sistema de Registro de Preços, implicará na suspensão, por igual período, perante todos os órgãos/entidades subordinados à Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e alterações posteriores;

II - se aplicada pelo ordenador de despesas do órgão contratante e/ou participante do Sistema de Registro de Preços, na hipótese de descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato, implicará na suspensão perante o órgão sancionador.

§ 3º O prazo previsto no inciso IV poderá ser aumentado para até 05 (cinco) anos, quando as condutas ali previstas forem praticadas no âmbito dos procedimentos derivados dos pregões.

SUBSEÇÃO IV

Da Declaração de Inidoneidade

Art. 6º A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Secretário de Fazenda, à vista dos motivos informados pela Subsecretaria de Compras e Licitações.

§ 1º A declaração de inidoneidade prevista neste artigo permanecerá em vigor enquanto perdurarem os motivos que determinaram a punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que a aplicou, e será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo de até dois anos de sancionamento.

§ 2º A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos/entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o art. 87, IV, da Lei nº 8.666, de 1993.

CAPÍTULO II

DAS DEMAIS PENALIDADES

Art. 7º As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela Subsecretaria de Compras e Licitações, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do art. 6º deste Decreto III - aplicam-se a este artigo as disposições dos §§ 2º e 3º do art. 5º deste Decreto.

Art. 8º As sanções previstas nos arts. 5º e 6º poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nos 8.666, de 1993 ou 10.520, de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

CAPÍTULO III

DO DIREITO DE DEFESA

Art. 9º É facultado ao interessado interpor recurso contra a aplicação das penas de advertência, suspensão temporária ou de multa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da ciência da respectiva notificação.

§ 1º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade.

§ 2º Na contagem dos prazos estabelecidos neste Decreto, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário; só se iniciam e vencem os prazos referidos neste artigo em dia de expediente no órgão ou na entidade.

§ 3º Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o exaurimento da fase recursal, a aplicação da sanção será formalizada por despacho motivado, cujo extrato deverá ser publicado no Diário Oficial do Distrito Federal, devendo constar:

I - a origem e o número do processo em que foi proferido o despacho;

II - o prazo do impedimento para licitar e contratar;

III - o fundamento legal da sanção aplicada;

IV - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

§ 4º Após o julgamento do(s) recurso(s), ou transcorrido o prazo sem a sua interposição, a autoridade competente para aplicação da sanção providenciará a sua imediata divulgação no sítio www.fazenda.df.gov.br, inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema de Controle e

Acompanhamento de Compra e Licitações e Registro de Preços do Distrito Federal – e-compras, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

§ So Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos arts. 3º e 4º deste decreto, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993.

CAPÍTULO IV

DO ASSENTAMENTO EM REGISTROS

Art. 10. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

Parágrafo único. As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

CAPÍTULO V

DA SUJEIÇÃO A PERDAS E DANOS

Art. 11. Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas por este Decreto, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12. Os instrumentos convocatórios e os contratos deverão fazer menção a este Decreto, incluir os percentuais relativos a multas, e as propostas comerciais deverão mencionar expressamente a concordância do proponente aos seus termos.

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 30 de maio de 2006.

118º da República e 47º de Brasília

MARIA DE LOURDES ABADIA

00431-00008016/2017-00 Doc. SEI/GDF 26421435



Documento assinado eletronicamente por **JOSEMAR SALVIANO DA SILVA - MATRÍCULA 0275278-6, Chefe da Unidade de Licitações**, em 10/09/2019, às 19:27, 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= **28094140** código CRC= **C166C1A3**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SEPN 515 Bloco A Ed. Banco do Brasil - Bairro Asa Norte - CEP 70770-501 - DF

33493511

00431-00008016/2017-00

Doc. SEI/GDF 28094140