



**MODALIDADE:** PREGÃO ELETRÔNICO

**PROCESSO:** Nº 0401-0001231/2016

**TIPO DE LICITAÇÃO:** MENOR PREÇO GLOBAL

**REGIME DE EXECUÇÃO:** EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO

**INTERESSADO:** DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

**OBJETO:** A contratação de empresa especializada na prestação serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e Núcleos de Atendimentos da DPDF, 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 (*Service Desk*), conforme, as condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**ELEMENTO DE DESPESA:** 33.90.39.83

**DATA:** 12/05/2017

**HORÁRIO:** 10:00 hs (horário de Brasília)



## EDITAL DE LICITAÇÃO

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a **DPDF – DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**, pessoa jurídica de direito público inscrita sob o CNPJ nº 12.219.624/0001-83, situada no Setor de Indústria e Abastecimento, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, CEP: 71.200-219, por intermédio da sua Pregoeira Thâmisa Ribeiro e Silva e sua Equipe de Apoio, designados conforme Portaria nº 114, de 25 de abril de 2016, publicada no DODF nº 78 de 26 de abril de 2016, pág.19, na data, horário e local acima indicado, fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos. O presente certame será regido nos termos da seguinte legislação:

**I. Pregão:** Lei Federal nº 10.520/2002; Decreto Federal nº 3.555/2000; Decreto Distrital nº 23.460/2002 e Decreto Distrital nº 26.851/2006;

**II. Pregão eletrônico:** Decreto Federal nº 5.450/2005;

**III. Legislação subsidiária:** Lei Federal nº 8.666/1993 e alterações posteriores; Lei Complementar nº 123/2006; Lei Federal nº 12.349/2010; Decreto Federal nº 8.538/2015; Lei Distrital nº 4.611/2011; Decreto Federal nº 3.722/2001; Decreto Distrital nº 23.546/2003; Decreto Distrital nº 32.751/2011; Decreto Distrital nº 25.966/2005; Decreto Distrital nº 32.598/2010; Decreto Distrital nº 32.767/2011; Decreto Distrital nº 35.592/2014; Lei Federal nº 12.846/2013; Lei nº 9.876/1999; Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2008; Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2009; Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2010; Instrução Normativa RFB nº 971/2009; Lei nº 5.764/1971; Lei Federal nº 12.440/2011; Lei Federal nº 11.488/2007; Lei Federal nº 11.079/2004; Lei Distrital nº 4.770/2012 e Lei Federal nº 9.854/1999;

**IV. Sanções administrativas:** Decreto Distrital nº 26.851/2006; Decreto Distrital nº 26.993/2006; Decreto Distrital nº 27.069/2006 e alterações posteriores e demais



normas pertinentes, bem como as exigências e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

## **1. DO OBJETO**

**1.1.** O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e Núcleos de Atendimentos da DPDF, 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 (Service Desk), conforme, as condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**1.2.** Em caso de discordância entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as constantes deste Edital, prevalecerão as deste último.

## **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

**2.1.** As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, são estimadas R\$ 1.869.847,56 (Um milhão oitocentos e sessenta e nove mil, oitocentos e quarenta e sete reais e cinquenta e seis centavos) e estão previstas no orçamento da DPDF para o exercício de 2017, na classificação abaixo:

**Unidade Gestora:** 480101

**Gestão:** 00001

**Fonte:** 320

**Programas de Trabalho:** 03.122.6211.3030.9629 (Modernização e Reparcelamento)

**Elemento de Despesa:** 33.90.39.83.



### 3. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

**3.1.** Até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

**3.2.** A impugnação poderá ser realizada por meio eletrônico via internet, para o e-mail [licitacaosuag@defensoria.df.gov.br](mailto:licitacaosuag@defensoria.df.gov.br), no horário de 08h00min as 12h00min e de 14h00min as 18h00min, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço: Setor de Indústria e Abastecimento, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, no setor de Protocolo situado no térreo, sala 07 do Edifício Sede da DPDF.

**3.3.** Caberá à Pregoeira decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

**3.4.** Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

**3.5.** Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados à Pregoeira, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, para o e-mail [licitacaosuag@defensoria.df.gov.br](mailto:licitacaosuag@defensoria.df.gov.br).

**3.6.** As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

**3.7.** As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pela Pregoeira serão anexados aos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, bem como, serão divulgados nos sítios: [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e [www.defensoria.df.gov.br](http://www.defensoria.df.gov.br).

### 4. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

**4.1.** O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.



**4.2.** O credenciamento é a condição obrigatória para formulação de lances e praticar todos os atos neste Pregão, que se dará pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, obtida no site <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>.

**4.3.** O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

**4.4.** O uso da senha de acesso é de responsabilidade exclusiva do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema, ou ao órgão ou entidade responsável por esta licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**4.5.** A chave de identificação e a senha terão validades indeterminadas e poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico realizado no “Comprasnet”, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa da Administração, devidamente justificada.

**4.6.** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverá ser comunicada imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

**4.7.** A representação do licitante far-se-á por meio de instrumento público e/ou particular de procuração, com firma reconhecida em cartório no caso de instrumento particular, que comprove os necessários poderes para praticar todos os atos inerentes ao certame em nome do proponente. Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do estatuto ou contrato social, ou instrumento específico no qual estejam expressos seus poderes para exercer e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

**4.8.** Como requisito para a participação no pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que tem pleno conhecimento das exigências previstas no Edital e declarar que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.



**4.9.** Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de um Licitante.

## **5. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

**5.1.** Poderão participar deste Pregão entidades empresariais cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, que tenham representante comercial no Distrito Federal com poderes legais, com procuração do licitante delegando poderes ao representante legal, caso a empresa não seja domiciliada no Distrito Federal e que comprovem sua qualificação, na forma indicada neste Edital:

**5.1.1.** Que estejam com cadastramento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do § 1º, art. 1º do Decreto Federal nº 3.722/2001 e art. 4º do Decreto Distrital nº 23.546/2003; ou

**5.1.2.** Que não estejam cadastradas no SICAF ou que estiverem com seus cadastramentos vencidos, desde que atendidas as exigências do item 9, deste Edital.

**5.2.** A simples participação na licitação importa total, irrestrita e irretratável submissão dos proponentes às condições deste Edital.

**5.3.** A presente licitação é aplicável o disposto no art. 3º do Decreto Distrital nº 35.592/2014, quanto ao tratamento diferenciado e favorecido, as assim consideradas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, nos exatos termos do que dispõem o art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123/2006, em conformidade com o que preceitua o art. 2º da Lei Distrital nº 4.611/2011, não havendo, portanto, possibilidade de ocorrer o empate ficto previsto na Lei Complementar nº 123/2006.

**5.3.1** Não poderá se beneficiar do tratamento favorecido e diferenciado previsto na Lei Distrital nº 4.611/2011, para nenhum efeito legal, a pessoa jurídica microempresa, empresa de pequeno porte e microempreendedores individuais:

I – de cujo capital participe outra pessoa jurídica;



**II** – que seja filial, sucursal, agência ou representante no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;

**III** – de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento favorecido e diferenciado nos termos desta Lei, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II, do art. 2º da Lei Distrital nº 4.611/2011;

**IV** – cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada por esta Lei, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II, do art. 2º da Lei Distrital nº 4.611/2011;

**V** – cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II, do art. 2º da Lei Distrital nº 4.611/2011;

**VI** – constituída sob a forma de cooperativa, salvo as de consumo;

**VII** – que participe do capital de outra pessoa jurídica;

**VIII** – que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;

**IX** – resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;

**X** – constituída sob a forma de sociedade por ações.

**5.4.** Neste certame não se aplica o direito de preferência previsto no Decreto Federal nº 7.174/2010, que 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. O direito de preferência que será válido neste certame, será conforme o estabelecido pelo artigo 21 da Lei Distrital nº 4.611/2011, a saber:

**5.4.1.** O direito de preferência será concedido quando, após a fase de lances no pregão, for verificado que o menor preço não foi apresentado por microempresas e empresas de pequeno porte e, entre os demais classificados, houver proponente com direito de preferência.

**5.4.2.** O intervalo do direito de preferência é de até 5% (cinco por cento) nas licitações realizadas na modalidade de pregão.

**5.4.3.** As entidades preferenciais, autoras das propostas que estiverem no intervalo do direito de preferência, serão convocadas, com observância da ordem de classificação, para exercerem o direito de cobrir a proposta de menor preço, oferecendo proposta de menor valor.

**5.4.4.** No caso de empate nos valores de propostas de entidades preferenciais no intervalo do direito de preferência, haverá sorteio para que se defina a ordem do exercício do direito de preferência.

**5.4.5.** O prazo para os licitantes exercerem o direito de preferência e ofertarem a nova proposta, considerando-se que este certame será via pregão eletrônico, será de cinco minutos, por item em situação de empate.

**5.4.6.** A ausência de manifestação do direito de preferência no prazo estabelecido ou a manifesta recusa implicarão a decadência desse direito.

**5.5.** O intervalo do direito de preferência será restabelecido a partir da proposta de valor subsequente ao da primeira classificada, e será aplicado o procedimento previsto no item 5.4 quando:

**I** - for inabilitado o autor da proposta de menor preço ou lance ou, sendo homologado o certame, o autor não comparecer para assinar o contrato;

**II** – houver interesse da Administração na continuidade do certame.



**5.6.** Por tratarem-se os objetos da presente licitação de itens que possuem natureza indivisível, não será aplicável a cota reservada para as entidades preferenciais, prevista no art. 26 da Lei Distrital nº 4.611/2011.

**5.7.** Não poderão concorrer, direta ou indiretamente, nesta licitação ou participar do contrato dela decorrente:

**5.7.1.** Entidades empresariais declaradas inidôneas, as proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, ou suspensas pela DPDF, na forma da legislação vigente;

**5.7.2.** Entidades empresariais estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

**5.7.3.** Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666/1993;

**5.7.4.** Entidades empresariais que estejam sob falência, concurso de credores, insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

**5.7.4.1.** As entidades empresariais que estejam sob recuperação judicial ou extrajudicial ou concordata, poderão participar da licitação desde que apresentem as certidões comprobatórias de regularidade fiscal (certidões negativas ou positivas com efeito de negativas), inclusive a certidão positiva de falência ou concordata indicando o estágio atual do processo.

**5.7.5.** Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;

**5.7.6.** Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do termo de referência, ou do projeto básico ou executivo, 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.



**5.7.7.** É vedada a pessoa jurídica, 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: (Decreto Distrital nº 32.751/2011, art. 8º):

I - contrato de serviço terceirizado;

II - contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens;

III - convênios e os instrumentos equivalentes.

**5.7.8.** Entidades empresariais integrantes do CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas criado pelo art. 22 da Lei Federal nº 12.846/2013;

**5.7.9.** Empresas que não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação.

**5.8.** As pessoas jurídicas que tenham sócios em comum não poderão participar do certame para o (s) mesmo (s) item(s).

**5.9.** Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

**5.10.** Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

**5.10.1.** Que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49 e na Lei Distrital nº 4.611/2011.



**5.10.1.1.** A assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa;

**5.10.2.** Que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

**5.10.3.** Que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

**5.10.4.** Que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

**5.10.5.** Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2009.

**5.11.** O tratamento favorecido e diferenciado de que trata a Lei Distrital nº 4.611/2011, não poderá ser aplicado em favor de entidade que, em decorrência do valor da licitação a que estiver concorrendo, venha a auferir faturamento que acarrete o seu desenquadramento da condição de microempresa.

## **6. DO ENVIO DAS PROPOSTAS**

**6.1.** O encaminhamento das propostas será exclusivamente por meio do sistema eletrônico, e iniciar-se-á com a divulgação do aviso de Edital no sítio <http://www.comprasgovernamentais.gov.br>, até a hora e data para a abertura da sessão, conforme o disposto no art. 4º, inciso V, da Lei nº 10.520/2010;

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



**6.3.** O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do sistema eletrônico até a data e horário, marcados para abertura da sessão, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a fase de recebimento de propostas.

**6.4.** Todos os campos do formulário disponibilizado devem ser preenchidos e o licitante deverá consignar, na forma expressa do sistema eletrônico, o **VALOR TOTAL DE CADA ITEM E O VALOR TOTAL DO GRUPO**, considerando e incluindo todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto, na forma do previsto no Termo de Referência.

**6.5.** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

**6.6.** Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**6.7.** Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir as propostas apresentadas.

**6.8.** Os licitantes deverão inserir proposta no sistema eletrônico, em língua portuguesa, com valor unitário e total em moeda nacional do Brasil para cada item cotado, informando para cada item as respectivas características e especificações, conforme o disposto no Termo de Referência;

**6.8.1.** As propostas que forem preenchidas de forma diversa ao solicitado no item anterior, serão desclassificadas.

**6.8.2.** Os preços oferecidos devem estar compatíveis com os praticados no mercado.

**6.8.3.** O preço será fixo e irrevogável, ressalvado o disposto no item 13.1 desde Edital.



**6.9.** Nos termos do art. 7º, § 2º do Decreto Distrital nº 25.966/2005 a (s) empresa (s) vencedora(s) deverá (ão) protocolar sua (s) proposta (s), em língua portuguesa, juntamente com a (s) documentação (ções) de habilitação, em envelope fechado e identificado o pregão, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da declaração dos vencedores no sistema, no Protocolo da DPDF, no endereço Setor de Indústria e Abastecimento, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, no setor de Protocolo situado no térreo, sala 07 do Edifício Sede da DPDF, devendo a (s) proposta (s) conter (em):

**a)** nome da proponente, endereço, números do CNPJ e da Inscrição Estadual ou do Distrito Federal;

**b)** preço unitário e total de cada item cotado, devendo estar inclusos nos preços ofertados todos os tributos, encargos sociais, seguro e quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação;

**c)** os valores constantes da proposta de preços deverão conter apenas duas casas decimais. Caso seja necessário o arredondamento, deverá ser considerado o menor valor.

**d)** conter a indicação de todas as características dos serviços cotados, com especificações claras e detalhadas de forma a demonstrar que atendem as especificações constantes no Anexo I deste Edital;

**e)** prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de sua entrega;

**f)** Os prazos de prestação dos serviços e locais deverão obedecer ao estabelecido no Termo de Referência – **Anexo I** deste Edital;

**6.10.** Caso o prazo de que trata o item 6.9, letra “e”, não esteja expressamente indicado na proposta, o mesmo será considerado como aceito para efeito de julgamento.

**6.11.** Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações dos serviços ofertados ou qualquer condição



que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas apenas aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais.

**6.12.** Para efeito de aceitabilidade da proposta, não serão admitidos valores superiores aos preços oficiais ou estimados pela DPDF. O desrespeito a essa regra levará os itens a serem considerados fracassados, caso não se obtenha êxito com a negociação a ser solicitada, seguindo a ordem de classificação.

**6.13.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a CONTRATADA.

**6.14.** Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços.

**6.15.** Quando se tratar de cooperativa de serviço, o licitante preencherá, no campo condições da proposta do sistema eletrônico, o valor correspondente ao percentual de que trata a Lei nº 9.876/1999, também referido no art. 72, inciso IV da Instrução Normativa RFB nº 971/2009.

**6.16.** O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

## **7. DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

**7.1.** A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local, indicados neste Edital.

**7.2.** A Pregoeira verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

**7.2.1.** A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.



**7.2.2.** A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

**7.3.** A proposta que apresentar qualquer palavra ou símbolo que identifique a empresa licitante será desclassificada.

**7.4.** O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

**7.5.** O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagem entre a Pregoeira e os licitantes.

**7.6.** Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**7.6.1.** O lance deverá ser ofertado pelo valor correspondente ao quantitativo total do ITEM.

**7.7.** Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

**7.8.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**7.8.1.** O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

**7.8.2.** O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 (vinte) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a 03 (três) segundos.

**7.9.** Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.



**7.10.** No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

**7.11.** Quando a desconexão da Pregoeira perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa da Pregoeira aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

**7.12.** A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão da Pregoeira, que informará, com antecedência de 1 (um) a 60 (sessenta) minutos, o prazo para o início do tempo de iminência. 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 recepção de lances.

**7.13.** Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta e, na hipótese de desistência de apresentar outros lances, valerá o último lance por ele ofertado, para efeito de ordenação das propostas.

**7.14.** Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria às microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas e microempreendedores individuais participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto Federal nº 8.538/2015.

**7.15.** Nessas condições, as propostas de microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

**7.16.** A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira



colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

**7.17.** Caso a microempresa, empresa de pequeno porte, microempreendedores individuais ou sociedade cooperativa melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa, empresa de pequeno porte e sociedade cooperativa que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

**7.18.** Caso não se ofertem lances e sejam identificadas propostas de preços idênticos de microempresa, empresa de pequeno porte, microempreendedores individuais ou sociedade cooperativa empatadas na faixa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor cotado pela primeira colocada, e permanecendo o empate até o encerramento do item, o sistema fará sorteio eletrônico entre tais fornecedores, definindo e convocando automaticamente o vencedor para o encaminhamento da oferta final de desempate.

**7.19.** Havendo êxito no procedimento de desempate, o sistema disponibilizará a nova classificação de fornecedores para fins de aceitação do valor ofertado. Não sendo aplicável o procedimento, ou não havendo êxito na aplicação deste, prevalecerá a classificação inicial.

**7.20.** Eventual empate entre propostas, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666/1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens e serviços:

**7.20.1.** produzidos no País;

**7.20.2.** produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

**7.20.3.** produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.



**7.20.4.** produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reservas de cargos prevista em Lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam as regras de acessibilidade previstas na legislação.

**7.21.** Persistindo o empate, o critério de desempate será o sorteio, em ato público para o qual os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

## **8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

**8.1.** Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, a Pregoeira examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto para fim de aceitação.

**8.2.** Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor com valor superior ao preço máximo fixado, apresentado como o valor estimado na tabela descrita no Anexo II deste Edital, ou que apresentar preço manifestamente inexequível, assim considerado aquele que não venha a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos são coerentes com os de mercado.

**8.3.** Para efeito de aceitabilidade da menor proposta ou menor lance, considera-se manifestamente inexequível, aquele que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos decorrentes da contratação.

**8.4.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666/1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2008.

**8.4.1** Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligencia para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.



**8.4.2** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**8.5.** O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, deverá encaminhar, no prazo de 30 (trinta) minutos, contados da solicitação da Pregoeira, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet a proposta de preço adequada ao último valor ofertado, devidamente preenchida na forma do Modelo de Proposta de Preços do Anexo III deste Edital, juntamente com a documentação complementar relativa à habilitação.

**8.5.1.** O prazo estabelecido pela Pregoeira poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes do término do referido prazo, devendo ser formalmente aceita pela Pregoeira.

**8.5.2.** O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada neste capítulo, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

**8.6.** Se a proposta ou lance de menor valor não for aceitável, a Pregoeira examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

**8.7.** Havendo necessidade, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**8.8.** A Pregoeira poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

**8.8.1.** Também nas hipóteses em que a Pregoeira não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

**8.8.2.** A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.



**8.9.** O (s) licitante (s) classificado (s) provisoriamente em primeiro lugar no (s) respectivo (s) item ou lote (s) poderá (ão) ser convocado (s) para enviar / apresentar (em) documentação para análise no intuito de verificar a conformidade com as especificações e as regras estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

**8.9.1** O prazo para envio / apresentação da documentação será de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação a ser feita pela Pregoeira.

**8.9.1.1.** O prazo estabelecido pela Pregoeira poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada até 1 (um) dia útil antes do término do referido prazo, devendo ser encaminhado para o e-mail: [licitacaosuag@defensoria.df.gov.br](mailto:licitacaosuag@defensoria.df.gov.br), e formalmente aceita pela Pregoeira em resposta ao e-mail.

**8.9.1.2.** Tanto a solicitação, quanto a resposta citados no subitem anterior serão anexados ao processo.

**8.9.2.** Não será aceita a proposta do licitante vencedor que tiver a documentação rejeitada, ou que não apresenta-la no prazo estabelecido, facultando à DPDF convocar os licitantes remanescentes, para envio / apresentação da documentação, obedecida a ordem de classificação, podendo a Pregoeira negociar com o licitante seguinte.

**8.9.3.** A Pregoeira poderá, ainda, realizar diligências com o fim de averiguar a conformidade do (s) item (ns) ofertado (s) integrante (s) da proposta do licitante com as características do objeto desta licitação, descritas no Edital e seus Anexos.

**8.10.** Sempre que a proposta não for aceita, e antes de a Pregoeira passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

**8.11. Do Encaminhamento da Proposta Vencedora**



**8.11.1.** A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação da Pregoeira no sistema eletrônico e deverá:

**8.11.1.1.** Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

**8.11.1.2.** Apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

**8.11.1.3.** Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento, observado o disposto no capítulo 16 do presente Edital.

**8.11.2.** A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à CONTRATADA, se for o caso.

**8.11.2.1.** 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.

**8.11.2.2.** Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a CONTRATADA.

## **9. DA HABILITAÇÃO**

**9.1.** A Pregoeira consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2010.



**9.1.1.** Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

**9.1.2.** Caso a Pregoeira não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 30 (trinta) minutos, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação, ressalvado o disposto quanto à comprovação da regularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte, sociedades cooperativas e microempreendedores individuais, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

**9.1.3.** Considerando que esta licitação é do tipo MENOR PREÇO GLOBAL a Pregoeira concederá às microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual na fase do julgamento da proposta, o direito de preferência previsto no art. 21 e, na fase de julgamento da habilitação, o direito de saneamento previsto no art. 22 todos da Lei Distrital 4.611/2011.

**9.2.** Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores –SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2010, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal, nas condições seguintes:

**9.3. Habilitação jurídica:**

**9.3.1.** No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis;

**9.3.2.** Em se tratando de sociedades comerciais, contrato social ou estatuto em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

**9.3.3.** Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;



**9.3.4.** Inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

**9.3.5.** No caso de sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei Federal nº 5.764/1971.

**9.3.6.** Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

**9.3.7.** Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

**9.4.** Regularidade fiscal e trabalhista:

**9.4.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

**9.4.2.** Prova de regularidade com a Fazenda Nacional (certidão conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados);

**9.4.3.** Prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS) (a partir do dia 03/11/2014 não há a emissão da certidão previdenciária). A Receita Federal expedirá uma única certidão que abrange a regularidade das contribuições previdenciárias e de terceiros;

**9.4.4.** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

**9.4.5.** Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

**9.4.6.** Prova de regularidade com a Fazenda Estadual / Distrital do domicílio ou sede do licitante;



**9.4.6.1.** Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual / Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei;

**9.4.7.** Caso o licitante detentor do menor preço seja microempresa, empresa de pequeno porte, sociedade cooperativa ou microempreendedor individual, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

**9.4.8.** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (em [www.tst.gov.br](http://www.tst.gov.br)), em cumprimento à Lei Federal nº 12.440/2011. Visando comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

**9.5.** Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – **SICAF no nível da Qualificação Econômico-Financeira**, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02/2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

**9.5.1.** Certidão negativa de falência ou recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

**9.5.1.1.** No caso das entidades empresariais que estejam sob recuperação judicial ou extrajudicial ou concordata, deverão apresentar certidão positiva de Falência ou Concordata indicando estágio atual do processo.

**9.5.2.** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

**9.5.2.1.** No caso de bens para pronta entrega, não será exigido da microempresa, empresa de pequeno porte, nem da sociedade cooperativa enquadrada no artigo 34 da



Lei Federal nº 11.488/2007, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro, conforme Decreto Federal nº 8.538/2015;

**9.5.2.2.** No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

**9.5.3.** Comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$\text{LC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}; \text{ e}$$

**9.5.3.1.** As empresas cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

**9.6.** As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:



**9.6.1.** ATESTADO (S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou certidão (ões), que comprove (m) que o licitante executou para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do DF, ou ainda, para empresas privadas, serviços em características compatíveis com o objeto desta licitação, em quantitativo não inferior a 50% (cinquenta por cento);

**9.6.1.1.** Será aceita a soma de atestados para a comprovação da quantidade mínima exigida. Além disso, o licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

**9.6.2.** Declaração de vistoria, (conforme modelo do **Anexo IV -TR**). O licitante deverá apresentar juntamente com a documentação de habilitação, a declaração de vistoria técnica, que deverá ser realizada até 02 (dois) dias úteis anteriores à data da licitação, a fim de tomarem conhecimento do (s) local (is) de instalação dos materiais, bem como das obras necessárias, para realizar levantamento de custos de mão-de-obra, serviços de infraestrutura, além de materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços de instalação.

**9.6.3.** Declaração de que, caso seja CONTRATADA, possuirá no Distrito Federal, instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequado para prestar os serviços contratados de acordo com o Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

**9.6.4.** Declaração, sob as penas da lei, da superveniência de fato impeditivo da habilitação (exigida somente se houver fato impeditivo);

**9.6.5.** Declaração de que não utiliza mão-de-obra, direta ou indireta, de menores de 18 (dezoito) anos para a realização de trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres, bem como não utiliza, para qualquer trabalho, mão-de-obra de menores de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso V, do art. 27, da Lei Federal nº 8.666/1993) (modelo Anexo III deste Edital);

**9.6.6.** 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, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida através do site [www.fazenda.df.gov.br](http://www.fazenda.df.gov.br).

**9.7.** As licitantes que participarem desta licitação como microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida nos itens anteriores deste Edital e, ainda, apresentar:

**9.7.1.** Declarar, na forma do artigo 41, § 1º da Lei Distrital nº 4.611/2011, e sob as penas da lei, de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual com direito a tratamento diferenciado, estando à entidade apta a usufruir do tratamento favorecido, estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº 123/2006, e que não se enquadra nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar, conforme modelo constante do Anexo V deste Edital.

**9.8.** Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte, microempreendedor individual ou sociedade cooperativa e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal, a mesma será convocada para, no prazo de 2 (dois) dias úteis, após solicitação da Pregoeira no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, desde que a necessidade de prorrogação seja devidamente justificada antes do término do prazo.

**9.8.1.** A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante e, quando for o caso, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação conforme o interesse da Administração Pública. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte, sociedade cooperativa ou microempreendedor individual, com alguma restrição na documentação fiscal, será concedido o mesmo prazo para regularização.



**9.9.** Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados pelos licitantes, em campo próprio do sistema eletrônico, ou via e-mail: [licitacaosuag@defensoria.df.gov.br](mailto:licitacaosuag@defensoria.df.gov.br), no prazo mínimo de 2 (duas) horas, após solicitação da Pregoeira via “chat”.

**9.9.1.** Posteriormente, serão remetidos em original, por qualquer processo de cópia reprográfica, autenticada por tabelião de notas, ou por servidor da Administração, desde que conferido (s) com o original, ou publicação em órgão da imprensa oficial, para análise, no prazo de 03 (três) dias úteis, depois de encerrado o prazo para o encaminhamento via fac-símile (fax) ou e-mail;

**9.10.** Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a Pregoeira suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

**9.11.** Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação, ou apresenta-los em desacordo com o estabelecido neste Edital e ainda, deixar de apresentá-los na fase de saneamento ou apresentá-los extemporaneamente.

**9.12.** No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

**9.13.** Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

## 10. DOS RECURSOS

**10.1.** Declarado o vencedor, a Pregoeira abrirá prazo de 30 minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, devendo registrar sua intenção em campo próprio disponibilizado no sistema no ícone “Recurso”, devendo o interessado, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados da lavratura da ata, apresentar as razões do recurso, somente via sistema Comprasnet.



**10.1.1.** A apresentação de contrarrazões dos demais licitantes ocorrerá no prazo sucessivo de até 03 (três) dias úteis após o prazo do recorrente. Também somente via sistema Comprasnet.

**10.2.** Havendo quem se manifeste, caberá a Pregoeira verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

**10.2.1.** Nesse momento a Pregoeira não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

**10.3.** A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e a consequente adjudicação do objeto pela Pregoeira ao licitante vencedor.

**10.3.1.** Caso a empresa não registre em campo próprio do sistema a fundamentação do recurso no prazo previsto no item 10.1, importará a decadência desse direito e a consequente adjudicação do objeto pela Pregoeira ao licitante vencedor.

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

**10.5.** Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

**10.6.** Da Reabertura da Sessão Pública

**10.6.1.** A sessão pública poderá ser reaberta:

**10.6.1.1.** Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.



**10.6.1.2.** Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

**10.6.2.** Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

**10.6.2.1.** A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

**10.6.2.2.** A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

## **11. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**11.1.** O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato da Pregoeira, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

**11.2.** Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

## **12 - DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

**12.1.** Após a homologação da licitação, será emitido o Termo de Contrato, e o mesmo será encaminhado ao fornecedor.

**12.2.** O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

**12.2.1.** Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão para assinar o Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura do



adjudicatário, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou por meio eletrônico, para que seja confirmado o seu recebimento no prazo de até 05 (cinco) dias.

**12.3.** Previamente à contratação a Administração realizará consulta “on line” ao SICAF, bem como ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados – CADIN, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

**12.3.1.** Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Edital e seus Anexos.

**12.4.** O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

**12.5.** Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação e regularidade fiscal, ou quando, injustificadamente, recusar-se ao aceite, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada à ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

**12.6.** O contrato ou instrumento equivalente objeto da presente licitação terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por interesse da DPDF na forma e limites da lei vigente.

### **12.7. Da Garantia de Execução**

**12.7.1.** Por ocasião da celebração do contrato, será exigido do licitante vencedor a prestação de uma das seguintes garantias:

I - caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública, devendo estes terem 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 Federal nº 11.079/2004);

II - seguro-garantia; ou,

III - fiança bancária.

**12.7.1.1.** Caberá a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia acima, no percentual de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato (Lei Federal nº 8.666/1993, art. 56, parágrafo 2º) e o percentual será definido pela CONTRATANTE.

**12.7.2.** A caução deverá ser recolhida no BRB Banco de Brasília;

**12.7.3.** A fiança bancária formalizar-se-á através de carta de fiança fornecida por instituição financeira que, por si ou pelos acionistas detentores de seu controle, não participem do capital ou da direção do licitante vencedor, sendo indispensável expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do art. 827, do Código Civil de 2002.

**12.7.4.** Toda e qualquer garantia prestada pelo licitante vencedor:

**a)** somente poderá ser levantada após a extinção do contrato, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente;

**b)** poderá, a critério da Administração Superior da Defensoria Pública do Distrito Federal, ser utilizada para cobrir eventuais multas e/ou para cobrir o inadimplemento de obrigações contratuais, sem prejuízo da indenização eventualmente cabível. Nesta hipótese, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação regularmente expedida, a garantia deverá ser reconstituída;

**c)** ficará retida no caso de rescisão contratual, até definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais.

**12.7.5.** Sem prejuízo das sanções previstas na lei e neste Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada recusa injustificada em assinar o Contrato / instrumento equivalente, implicando na imediata anulação da N.E (Nota de Empenho) se emitida.



**12.8.** A Administração convocará a empresa vencedora a assinar o Instrumento Contratual ou instrumento equivalente, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Decreto Distrital nº 26.851/2006, no Decreto Distrital nº 26.993/2006, no Decreto Distrital nº 27.069/2006 e na Lei Federal nº 8.666/1993 e alterações subsequentes.

**12.9.** É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o Termo de Contrato no prazo e condições estabelecidos, chamar os licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação, conforme o disposto no Inciso XXIII, do artigo 4º da Lei Federal nº 10.520/2002.

**12.10.** A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o Contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento, sujeitando o infrator às penalidades legalmente estabelecidas.

**12.11.** O disposto no item anterior não se aplica aos licitantes convocados nos termos, do art. 64, parágrafo 2º da Lei Federal nº 8.666/1993, que não aceitarem a contratação, nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto ao prazo e preço.

**12.12.** A inexecução parcial ou total do contrato, de acordo com os artigos 77 e 78 com os desdobramentos dos artigos 79 e 80, da Lei Federal nº 8.666/1993, ensejarão a sua rescisão e a penalização da empresa nos termos deste Edital, da Lei Federal nº 8.666/1993 e do Decreto Distrital 26.851/2006 e suas alterações.

**12.13.** Será designado um executor para o contrato, ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade vigentes (Decreto Distrital nº 32.598/2010).

**12.14.** O contrato ou instrumento equivalente poderá ser alterado, com as devidas justificativas, na ocorrência de quaisquer fatos estipulados no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993 e suas alterações.



**12.15.** Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação resumida do Termo de Contrato e de seus eventuais termos aditivos, no Diário Oficial do Distrito Federal.

### **13. DO PREÇO**

**13.1.** Os preços são fixos e irrevogáveis, salvo a possibilidade legal disposta no art. 65 da Lei de Licitações, pertinente à possibilidade de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro devidamente justificada e comprovada documentalmente.

**13.1.1.** Em se tratando de microempresa, empresa de pequeno porte e microempreendedor individual, havendo alteração de enquadramento no regime da CONTRATADA, este fato por si só e isoladamente não implicará direito a reequilíbrio do contrato.

### **14. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**

**14.1.** Os critérios de recebimento e aceitação do objeto estão previstos no Termo de Referência.

### **15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

**15.1.** As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são as estabelecidas no Termo de Referência, no edital de licitação e no contrato administrativo ou instrumento equivalente.

#### **15.2. Dos Deveres e Responsabilidades do Contratante:**

##### **15.2.1. Obrigações Gerais:**

**15.2.1.1** Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados.

**15.2.1.2.** Permitir o livre acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente identificados, nas dependências da DPDF, para execução dos serviços.

**15.2.1.3.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como qualquer defeito ou imperfeição observada na execução dos serviços.



**15.2.1.4.** Efetuar o pagamento mensal devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, após o "atesto" do Executor do Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

**15.2.1.5.** Receber o objeto do contrato e atestar a Nota Fiscal/Fatura.

**15.2.1.6.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos.

**15.2.1.7.** Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não cumpra as normas da DPDF na execução dos serviços, que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

**15.2.1.8.** Designar um executor e respectivo substituto para acompanhar e fiscalizar o ajuste, assim como para atestar a execução do objeto.

**15.2.2. Obrigações Específicas:**

**15.2.2.1.** Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA. Em caso de perda ou dano, o novo crachá deverá ser ressarcido a DPDF pela CONTRATADA.

**15.2.2.2.** Manter relatório de falhas detectadas no cumprimento das cláusulas contratuais pela CONTRATADA, notificando-a, por escrito, para as medidas corretivas imediatas ou aplicando penalidades, quando necessário.

**15.2.2.3.** Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência e Edital de licitação.

**15.2.2.4.** Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos para a prestação dos serviços, solicitando à CONTRATADA as substituições que se verificarem necessárias.

**15.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada:**



### **15.3.1. Obrigações Gerais**

**15.3.1.1** Executar os serviços contratados, não sendo admitida a transferência de responsabilidades para terceiros ou subcontratações.

**15.3.1.2.** Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, utilizando-se de empregados treinados e devidamente habilitados.

**15.3.1.3** Manter os seus empregados, quando em horário de trabalho, a serviço da DPDF, devidamente uniformizados, identificados por crachá da CONTRATADA

**15.3.1.4.** Respeitar as normas, regulamentos e procedimentos internos do CONTRATANTE, especialmente as de segurança, disciplina e acesso às dependências da DPDF.

**15.3.1.5.** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar os empregados nesse sentido.

**15.3.1.6.** Não utilizar o nome da Defensoria Pública do Distrito Federal para fins comerciais ou em campanhas e materiais de publicidade, salvo com autorização prévia.

**15.3.1.7.** Acatar as orientações do Gestor/Fiscal do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas no prazo fixado.

**15.3.1.8.** Prestar esclarecimentos a DPDF sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da prestação dos serviços contratados.

**15.3.1.9.** Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista.



**15.3.1.10.** Responder pelos danos causados diretamente à Administração, ou ainda a terceiros, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;

**15.3.1.11.** Refazer, sem acréscimo ao preço contratado, os serviços considerados insatisfatórios pelo Executor do Contrato;

**15.3.1.12.** Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a CONTRATADA fica obrigada a fornecer plano de saúde aos prestadores de serviço empregados na presente contratação.

**15.3.1.13.** Na seleção e contratação de empregados para a prestação dos serviços em questão, fica a CONTRATADA obrigada a observar as disposições contidas nas Leis Distritais nºs: 4.794/2012 e 4.766/2012.

**15.3.1.14.** Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, a CONTRATADA fica obrigada a aplicar o disposto no artigo 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que trata da contratação de beneficiários reabilitados do INSS ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, nos casos nos quais esse dispositivo legal determina.

### **15.3.2. Obrigações Específicas:**

**15.3.2.1.** Recrutar e selecionar o(s) empregado(s) necessário(s) à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no Termo de Referência.

**15.3.2.2.** Designar um preposto que será responsável pela solução de qualquer ocorrência relacionada ao fiel cumprimento do contrato, bem como pela supervisão, orientação e acompanhamento dos trabalhos, devendo-se reportar ao Executor do Contrato, como representante da CONTRATADA, de acordo com o art. 68 da Lei nº 8.666/1993.

**15.3.2.3.** Responsabilizar-se pelo transporte / deslocamento do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como, nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.



**15.3.2.4.** Substituir o funcionário em caso de falta ao serviço, no prazo máximo de 90 (noventa) minutos, independente de solicitação do Executor do Contrato.

**15.3.2.5.** Nos afastamentos legais, compulsórios, como férias, a CONTRATADA deverá dar ciência ao seu funcionário com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência ao período regulamentar.

**15.3.2.6.** Comunicar ao Executor do Contrato, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, os afastamentos de seus funcionários decorrentes de férias.

**15.3.2.7.** Substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da entrega de notificação por escrito, a pedido do Executor do Contrato, funcionários que porventura não correspondam a contento às atribuições afetas a eles ou cujas atitudes sejam consideradas inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares da DPDF.

**15.3.2.8.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.

**15.3.2.9.** Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos. A CONTRATADA não poderá vincular o pagamento de valores devidos a seus funcionários (salários, 13º salários, férias, vale-transporte, auxílio-alimentação etc.) ao recebimento de créditos devidos pelo CONTRATANTE.

**15.3.2.10.** Encaminhar a DPDF, mensalmente, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados ao(s) profissional(is) que executa(m) os serviços. No caso de vale-transporte e alimentação, os comprovantes deverão discriminar o valor, a quantidade e o funcionário beneficiado.

**15.3.2.11.** Arcar, em relação aos seus funcionários, com todas as despesas decorrentes do fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPIs), bem como com as despesas relativas a: salários, encargos sociais, obrigações trabalhistas, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, e demais benefícios previstos em legislação específica, referentes ao objeto da contratação.



**15.3.2.12.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, for (em) vítima(s) o(s) seu(s) empregado(s) durante a execução do contrato, ainda que acontecido em quaisquer das dependências da DPDF.

**15.3.2.13.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desta licitação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

**15.3.2.14.** Reparar e/ou ressarcir a DPDF por qualquer dano ou estrago causado por seus funcionários em materiais/equipamentos/máquinas de propriedade da DPDF e/ou de terceiros instalados e/ou utilizados nas dependências da Defensoria.

**15.3.2.15.** Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.

**15.3.2.16.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

**15.3.2.17.** Fornecer, no início do ajuste, a cada prorrogação e a cada alteração, arquivo, em meio magnético, contendo matrícula, nome, CPF e lotação de todos os empregados diretamente relacionados ao contrato e daqueles que fazem parte de Quadro Suplementar destinado à cobertura de mão de obra ausente.

**15.3.2.18.** Observar o horário de trabalho estabelecido pela DPDF, em conformidade com as leis trabalhistas e, manter disponíveis os serviços diariamente.

**15.3.2.19.** Comunicar a DPDF, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Defensoria Pública.

**15.3.2.20.** Não modificar a forma da prestação dos serviços e suas respectivas especificações sem autorização expressa do Executor do Contrato.



- 15.3.2.21.** Respeitar as normas e procedimentos internos, inclusive os referentes ao acesso às dependências da Defensoria Pública e as normas disciplinares.
- 15.3.2.22.** Instruir os funcionários quanto à prevenção de acidentes e incêndios.
- 15.3.2.23.** Levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados.
- 15.3.2.24.** Fiscalizar regularmente os funcionários, verificar as condições em que o serviço está sendo prestado, e exercer o controle sobre a assiduidade e pontualidade dos funcionários.
- 15.3.2.25.** Comparecer, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, ao local designado, por meio do(s) preposto(s) para exame e esclarecimentos de quaisquer ocorrências, salvo em situações emergenciais de pronto atendimento.
- 15.3.2.26.** Remunerar o profissional alocado em posto de trabalho para cobertura de outro profissional com salário devido igual ao do profissional substituído, recolhendo os encargos correspondentes e previstos contratualmente.
- 15.3.2.27.** Estar à disposição dos profissionais alocados nos postos de trabalho, sempre que necessário, visando a resolver os problemas relativos ao trabalho.
- 15.3.2.28.** Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos profissionais. A CONTRATADA poderá (se for o caso) instalar ponto eletrônico para supervisionar a frequência de seus profissionais nos seus postos de trabalho.
- 15.3.2.29.** Manter seus funcionários sob vínculo empregatício exclusivo da empresa, responsabilizando-se por todos os ônus decorrentes da execução dos serviços.
- 15.3.2.30.** Observar as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, conforme legislação em vigor.
- 15.3.2.31.** Observar o horário de trabalho estabelecido pela DPDF, em conformidade com as leis trabalhistas, e manter disponíveis os serviços diariamente (segunda-feira à sexta- feira).



- 15.3.2.32.** Executar todas as tarefas previstas no Termo de Referência.
- 15.3.2.33.** Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados, impondo penalidades àqueles que se negarem a usá-los (quando couber).
- 15.3.2.34.** Comunicar a DPDF, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social / estatuto, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 15.3.2.35.** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os seus empregados.
- 15.3.2.36.** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.
- 15.3.2.37.** Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento do FGTS e do INSS sempre que solicitado pelo Executor do Contrato.
- 15.3.2.38.** Fica a CONTRATADA obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no instrumento de ajuste.
- 15.3.2.39.** Fica a CONTRATADA obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar a CONTRATANTE a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos.
- 15.3.2.40.** Fica a CONTRATADA obrigada a proceder ao pagamento dos salários de seus empregados por meio de depósito bancário, na conta desses, em agências situadas no Distrito Federal.



**15.3.2.41.** Planificar, executar e supervisionar permanentemente os serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências que forem objeto dos serviços;

**15.3.2.42.** Fornecer a mão-de-obra, os equipamentos, as ferramentas e utensílios, necessários à perfeita execução dos serviços objetos da presente licitação.

**15.3.2.43.** Identificar, para não serem confundidos com os de propriedade do CONTRATANTE, os seus equipamentos, ferramentas e utensílios;

**15.3.2.44.** Dotar os equipamentos elétricos de sistema de proteção, para evitar danos à rede elétrica dos edifícios do DPDF, (quando couber);

**15.3.2.45.** Disponibilizar os equipamentos de segurança e de proteção individual para as atividades que apresentem risco, conforme legislação trabalhista e normas de segurança do trabalho;

**15.3.2.46.** Comunicar, imediatamente, ao Executor do Contrato, eventuais defeitos nos equipamentos que prejudiquem a execução dos serviços, adotando as providências necessárias à correção dos defeitos;

**15.3.2.47.** Providenciar Livro de Ocorrências ou instrumento equivalente, mantendo-o disponível para apreciação do CONTRATANTE;

**15.3.2.48.** Registrar no Livro de Ocorrências ou instrumento equivalente os fatos, falhas, irregularidades e anormalidades constatadas na execução dos serviços;

**15.3.2.49.** Permitir ao CONTRATANTE o acesso ao controle de frequência e às carteiras profissionais dos funcionários alocados à execução do serviço contratado;

**15.3.2.50.** A CONTRATADA não poderá obter pontuação equivalente ao conceito ruim no Fator de Qualidade (FQ), conforme previsto no Acordo de Níveis de Serviço do Termo de Referência, por dois meses consecutivos, sob pena de aplicação das sanções previstas em contrato.



**15.3.2.51.** A CONTRATADA se obriga a fornecer o vale transporte e a depositar os valores relativos ao auxílio alimentação de seus empregados de uma única vez até o 7º (sétimo) dia útil de cada mês, sendo que os quantitativos / montantes deverão ser suficientes para cumprir com esses benefícios até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

**15.3.2.52.** As normas constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, Federais e Distritais pertinentes, bem como outras normas previstas em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações, movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência no desenvolvimento dos serviços.

#### **15.4. Do Preposto**

**15.4.1.** A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração da Defensoria Pública, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, além de coordenar e fiscalizar as atividades da equipe, o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

**15.4.2.** O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, após a assinatura do contrato, para firmar, juntamente com o servidor designado para esse fim, o Termo de Abertura do Livro de Ocorrências, destinado ao assentamento das principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação dos serviços objeto da presente licitação.

**15.4.3.** O preposto deverá estar sempre apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.



**15.4.4.** A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da DPDF, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

## **16. DO PAGAMENTO**

**16.1.** O pagamento relativo ao objeto desta licitação será realizado por meio de Ordem Bancária, ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, segundo o valor constante da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo Executor do Contrato, e será efetuado em até 30 dias contados da apresentação do referido documento, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento;

**16.2.** As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão 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 agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto Distrital nº 32.767/2011.

**16.3.** A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.

**16.4.** O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

**16.5.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie



as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**16.6.** Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

**16.6.1.** Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível à realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

**16.7.** Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

**16.7.1.** Não produziu os resultados acordados;

**16.7.2.** Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

**16.7.3.** Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**16.8.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**16.9.** Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.



**16.10.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

**16.10.1.** O prazo de que trata o item 16.10 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

**16.11.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

**16.12.** Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

**16.13.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

**16.14.** Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

**16.15.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

**16.15.1.** A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de



comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**16.16.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

## **17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**17.1.** Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002, o licitante/adjudicatário que:

**17.1.1.** Não assinar o Termo de Contrato ou aceitar/retirar o instrumento, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

**17.1.2.** Apresentar documentação falsa;

**17.1.3.** Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

**17.1.4.** Ensejar o retardamento da execução do objeto;

**17.1.5.** Não mantiver a proposta;

**17.1.6.** Comportar-se de modo inidôneo;

**17.1.7.** Cometer fraude fiscal.



## 17.2. Das Espécies

**17.2.1.** As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções em conformidade com o **art. 2º do Decreto nº 26.851/2006, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006 e 27.069/2006:**

I - advertência;

II - multa; e

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida:

a) para o licitante e/ou CONTRATADA 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 CONTRATADA 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;

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 a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

**17.2.2.** As sanções previstas nos incisos I, III e IV do subitem anterior 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.

## 17.3. Da Advertência



**17.3.1.** A advertência é o aviso por escrito, emitido quando o licitante e/ou CONTRATADA descumprir qualquer obrigação, e será expedido:

I – pela Pregoeira, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório; e

II - pelo Ordenador de Despesas da DPDF 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.

#### **17.4. Da Multa**

**17.4.1.** A multa é a sanção pecuniária que será imposta à CONTRATADA, pelo Ordenador de Despesas do órgão contratante, por 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 valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, 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 valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

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 subitem;

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; e



V - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

**17.4.2.** A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei Federal nº 8.666/1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à CONTRATADA o contraditório, o devido processo legal e a ampla defesa, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei Federal nº 8.666/1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à CONTRATADA; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

**17.4.3.** Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à CONTRATADA pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

**17.4.4.** 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.

**17.4.5.** Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias; e

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

**17.4.6.** A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem 17.2.2 e observado o princípio da proporcionalidade.



**17.4.7.** 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 subitem 17.4.1.

**17.4.8.** A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 17.4.1 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

### **17.5. Da Suspensão**

**17.5.1.** A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral do licitante e/ou CONTRATADA no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto Distrital nº 25.966/2005, e 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 Pregoeira, o licitante e/ou CONTRATADA permanecer inadimplente;

**II** - por até 90 (noventa) dias, quando o 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 o 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; e

**IV** - por até 5 (cinco) anos, quando o 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; e



c) receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

**17.5.2.** São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

I - a Pregoeira, quando o descumprimento da obrigação ocorrer no âmbito do procedimento licitatório; e

II - o Ordenador de Despesas do órgão contratante, 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.

**17.5.3.** A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.

**17.5.4.** 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.

## **17.6 - Da Declaração de Inidoneidade**

**17.6.1.** A declaração de inidoneidade será emitida pelo Ordenador de Despesa da DPDF, à vista dos motivos informados na instrução processual.

**17.6.2.** A declaração de inidoneidade prevista neste item 17.6 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 a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes de sua conduta e após decorrido o prazo da sanção.

**17.6.3.** 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 Federal nº 8.666/1993.



**17.6.4.** Considera-se comportamento inidôneo punível, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

### **17.7. Das Demais Penalidades**

**17.7.1.** As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, fizer declaração falsa, fraudes fiscais estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em Edital e das demais cominações legais;

**17.7.2.** As sanções previstas nos subitens 17.5 e 17.6 poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nº 8.666/1993 ou 10.520/2002:

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; e

III - demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração, em virtude de atos ilícitos praticados.

### **17.8. Do Direito de Defesa**

**17.8.1.** É facultado à interessada 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.

**17.8.2.** 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, conforme Decreto Distrital nº 26.851/2006.

**17.8.3.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Capítulo, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário. O início do curso e o encerramento do prazo recairão em dias úteis, assim considerados como dias úteis os dias de expediente no órgão perante o qual o corra o prazo.

**17.8.4.** 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; e

IV - o nome ou a razão social do punido, com o número de sua inscrição no Cadastro da Receita Federal.

**17.8.5.** 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.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), inclusive para o bloqueio da senha de acesso ao Sistema, e aos demais sistemas eletrônicos de contratação mantidos por órgãos ou entidades da Administração Pública do Distrito Federal.

**17.8.6.** Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos subitens 17.2 e 17.3 deste capítulo de penalidades, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, §8º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

## **17.9. Do Assentamento em Registros**

**17.9.1.** Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.



**17.9.2.** As penalidades terão seus registros cancelados após o decurso do prazo do ato que as aplicou.

### **17.10. Da Sujeição a Perdas e Danos**

**17.10.1.** Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo Decreto nº 26.851/2006 e suas alterações, previstas neste Edital, o licitante e/ou CONTRATADA ficará sujeito, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

### **17.11. Disposições Complementares**

**17.11.1.** As sanções previstas nos subitens 17.3, 17.4 e 17.5 do presente capítulo serão aplicadas pelo Ordenador de Despesas da DPDF.

**17.11.2.** O início do curso e o encerramento do prazo, dispostos neste capítulo, recairão em dias úteis, assim considerados como dias úteis, os dias de expediente no órgão perante o qual corra o prazo.

**17.11.3.** O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas neste capítulo ficará sujeito, sem prejuízo as penalidades administrativas e a responsabilidade civil e criminal.

## **18. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

**18.2.** No julgamento das propostas e da habilitação, a Pregoeira poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.



- 18.3.** A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 18.4.** 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.
- 18.5.** Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 18.6.** Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. O início do curso e o encerramento do prazo recairão em dias úteis, assim considerados como dias úteis, os dias de expediente no órgão perante o qual corra o prazo.
- 18.7.** O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observado os princípios da isonomia e do interesse público.
- 18.8.** Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 18.9.** O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos [www.defensoria.df.gov.br](http://www.defensoria.df.gov.br); [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br) e também poderão ser lidos e/ou obtidos, para disponibilização em pendrive, no endereço Setor de Indústria e Abastecimento, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, na Sala 218 do Edifício Sede da DPDF, nos dias úteis, no horário das 9:00 às 11:30 horas e de 14 às 17:30 horas, endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 18.10.** Todo e qualquer pedido de alteração do Termo de Contrato oriundo deste Edital será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.



**18.11.** Quando ocorrer discordância ou inversão de numeração de itens, poderá a Pregoeira, fazer as correções que julgar necessárias para o seu aproveitamento, no interesse da Administração.

**18.12.** A critério da Pregoeira, o prazo de 2 (duas) horas para o envio de documentos por meio do sistema eletrônico, de fax, ou e-mail, poderá ser prorrogado pelo tempo que se julgar necessário a partir da apresentação prévia de justificativa, do licitante, no chat de mensagens.

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

**18.14.** À DPDF fica reservado o direito de revogar a licitação por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, e o dever de anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, nos termos do art. 49 da Lei Federal nº 8.666/1993.

**18.15.** Caso sejam constatadas irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, no telefone 0800 642 8686.

**18.16.** A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessária, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial (Lei Federal nº 8.666/1993, art. 65, §§ 1º, 2º, inciso II).

**18.17.** Quaisquer tributos ou encargos legais criados, alterados ou extintos, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, se comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso (Lei Federal nº 8.666/1993, art. 65, § 5º).

**18.18.** É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Pregão.



# DEFENSORIA PÚBLICA

D I S T R I T O F E D E R A L

---

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

---

**18.19.** O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

**18.20.** Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pela Pregoeira, no endereço mencionado no preâmbulo, ou através do fone (61) 2196-4387.

**18.21-** Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

**18.21.1** - ANEXO I - Termo de Referência;

**18.21.2** - ANEXO II – Estimativa de Preços;

**18.21.3** - ANEXO III - Empregador Pessoa Jurídica;

**18.21.4** - ANEXO IV – Declaração de Pleno Atendimento;

**18.21.5** - ANEXO V - Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;

**18.21.6** - ANEXO VI - Minuta de Contrato;

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

Thâmisa Ribeiro e Silva  
Pregoeira



**ANEXO I – DO EDITAL**

**TERMO DE REFERÊNCIA - TR**

**SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
“SERVICE DESK”**

**1. OBJETO**

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e núcleos de atendimentos da DPDF, 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 (*Service Desk*), conforme especificações do presente **TERMO DE REFERÊNCIA** e de seus Apêndices.

**2. DETALHAMENTO DO OBJETO**

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 Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF:

<b>Lotes</b>	<b>Serviços</b>
<b>01</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Central de Suporte (Service Desk);</li><li>•Suporte Técnico (Nível 1) e (Nível 2)</li></ul>
<b>02</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Suporte Especializado em Sustentação de Rede;</li><li>•Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.</li></ul>

As especificações dos lotes seguem abaixo:



•**Lote 01:** Refere-se aos serviços de Central de Suporte – Service Desk. Estes serviços envolvem planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte (Service Desk), visando prover à Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF e seus usuários, serviços técnicos de suporte técnico remoto (Nível 1) e suporte técnico presencial (Nível 2), incluindo a disponibilização de instalações físicas, infraestrutura de TIC e processos de trabalho. Neste lote serão registrados todos os chamados, inclusive do lote 2. A ganhadora deste lote deverá disponibilizar o sistema de registro de chamadas para consulta, emissão de relatórios e acompanhamento dos registros de chamados para os vencedores dos demais lotes.

•**Lote 02:** Refere-se ao Serviço de Suporte Especializado em administração, operação e sustentação a redes de computadores, e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.

### 3. MOTIVAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO

#### 3.1. Motivação

A Gerência de Arquivamento e Processamento de Dados e Documentos tem como uma das principais funções o gerenciamento, o controle e o suporte das atividades TIC na sede e núcleos de atendimento da Defensoria Pública do Distrito Federal. Atualmente a Defensoria não disponibiliza um atendimento estruturado, dificultando um gerenciamento controlado e preciso das demandas de TIC. Sem estrutura adequada de atendimento atende mensalmente uma média de 1000 registros que tenderá a aumentar gradativamente devido a implantação da rede interna da Defensoria, potencializado com a previsão de aquisição de novos equipamentos.

Hoje, a Tecnologia da Informação se tornou ferramenta fundamental para as políticas públicas, sendo necessária a contratação de mão de obra especializada na prestação dos serviços em gerenciamento, manutenção, gestão da informação e melhoria contínua dos processos de TIC.

A Defensoria utiliza equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades rotineiras e processos necessários ao seu funcionamento.



### 3.2. Justificativa da Solução escolhida

Hoje a Defensoria não disponibiliza de Atendimento Centralizado e atende os usuários através por meio de serviço terceirizado cujo contrato está por vencer e não atende de forma adequada as necessidades dos usuários de TIC da Defensoria. Sabe-se que as demandas de TIC da Defensoria advêm de serviços específicos e que notoriamente essas equipes não apresentam o perfil técnico ou recursos humanos suficientes para atendê-la.

A maioria dos usuários da rede da Defensoria utilizam equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento dos Núcleos de Atendimento. O atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TIC, bem como a manutenção dos equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades.

Visando a melhora da qualidade dos serviços prestados pela Defensoria, 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 Defensoria e suas atividades finalísticas.

## 4. RESULTADOS ESPERADOS

A contratação objetiva alcançar os resultados descritos abaixo:

- 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;
- Melhoria da produtividade, pois as equipes internas de servidores da Defensoria deixarão de ser alocadas para atender solicitações dos usuários;
- Disponibilização de uma ferramenta para controle de demandas dos usuários, gerando controle e governança do ambiente;
- Maior escopo de atuação do suporte ao usuário, com visitas a todos os



núcleos de atendimento da Defensoria;

- Melhoria no tempo de atendimento, pois o serviço será controlado e gerido por meio de indicadores de desempenho;
- Aumento da vida útil de equipamentos de TI adquiridos pela Defensoria, pois receberão manutenção preventiva básica constante;
- Manutenção da estabilidade dos serviços da contratada que dependem da utilização de recursos tecnológicos;
- Celeridade na resolução de incidentes decorrentes de falhas de recursos tecnológicos;
- Maior disponibilidade dos serviços de TI;
- Implementação da Central de atendimento ao usuário (service desk). Garantindo o ponto único de contato;
- 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;
- Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros na Instituição;
- Aumento da satisfação dos usuários para com os serviços prestados;
- 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.
- Ampliar a equipe de execução das atividades de instalação, configuração e manutenção dos servidores da Defensoria mantidos em seu ambiente tecnológico;
- Aperfeiçoar o monitoramento da confidencialidade, integridade e



disponibilidade dos dados e informações gerados ou tratados das soluções de TI;

- Aprimorar o rastreamento das ações realizadas na rede, verificar a autenticidade e garantir outros aspectos gerais de segurança;
- Atribuir efetiva capacidade de gestão aos agentes públicos designados para coordenar e gerenciar suas áreas correspondentes;
- Dedicar à administração de dados dos sistemas corporativos ou dados de avaliação e pesquisa da Defensoria;
- Instalar, gerenciar, monitorar e/ou configurar a grande variedade de bancos de dados dos sistemas da Defensoria;
- Estabelecer a padronização dos bancos de dados dos sistemas corporativos da Defensoria.
- Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Defensoria, dentro dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e prioridades acordados, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes;
- 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;
- Manutenção dos equipamentos e da infraestrutura de TIC de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da Defensoria;
- Possibilitar eventuais alterações de layout e/ou ampliação de estrutura de rede com maior tempestividade e economia;

A Defensoria 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:

- Decreto do Governo do Distrito Federal nº 32.218, de 16 de setembro de



2010;

- Recomendações do de órgãos de controles externos;
- Acórdãos do TCU, Instrução Normativa (IN) 2/2008 e IN 4/2010, GSI - Instrução Normativa nº 1/2008, 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;
- 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;
- Utilização das melhores práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para Governança de TIC;
- 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;
- 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.

## **5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

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.

### **5.1. LOTE 01 - CENTRAL DE SUPORTE (SERVICE DESK) – SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL;**

#### **5.1.1. Serviço de suporte técnico remoto (NÍVEL 1)**



O suporte técnico remoto (nível 1) será o ponto único de contato dos usuários de TIC da Defensoria para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, inclusive do lote 2, 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 Defensoria.

A Central de Service Desk será responsável pelo suporte remoto (nível 1) aos usuários da Defensoria, 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.

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) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

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.

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.

O mesmo acontecerá com os serviços dos demais lotes, a Central de Atendimento do lote 01, registrará as requisições, para que os profissionais da CONTRATADA dos demais lotes executem as tarefas utilizando a base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas e falhas.

### **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 Defensoria/GAPDD;
- 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.
- 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 Defensoria;
- Relacionar registros abertos com outros registros;
- Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos.
- Comunicar sobre mudanças, complementar com informações, realizar a pesquisa de satisfação, através dos meios de comunicação determinados pela Defensoria.
- Realizar atendimento remoto através de quaisquer meios seguros de



comunicação, incluindo: telefone, Internet, e-mail, fax, chat e sistemas de chamado, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos;

- Configuração de equipamentos e aplicativos, através de intervenções diretas nos equipamentos com a devida autorização do usuário;
- Cumprir com os SLAs;
- Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de NÍVEL 2 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.
- Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de “browser”, gerenciador de e-mail, Internet e intranet.
- Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela Defensoria;
- Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática;
- Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede que estejam em período de garantia;

### **Principais serviços da supervisão de suporte técnico remoto**

- Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos serviços de suporte remoto;
- Apoiar o Coordenador na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- 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;
- Apoiar na atualização contínua dos procedimentos e padrões básicos de



atendimento, bem como da base de conhecimento, com aprovação da Defensoria, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;

- 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;
- Gerenciar o período de descanso dos técnicos de suporte remoto, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte remoto;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de tele-suporte, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- 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;
- Monitorar os chamados e os diálogos de atendimento estabelecidos entre os usuários e os técnicos de suporte remoto;
- Realizar feedback aos técnicos quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- Apoiar nos atendimentos telefônicos sempre que necessário;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela Defensoria;



- Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao atendimento e ao plano de ocupação dos serviços de suporte remoto;
- Comunicar ao Coordenador qualquer problema relativo ao tráfego de ligações e ao desempenho da operação nos atendimentos;
- Elaborar relatórios de serviços executados.

### 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, Fax e Internet	7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.

Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da Defensoria.

Em princípio não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a Defensoria poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

### Local de execução do serviço de suporte técnico remoto

Os serviços de suporte técnico remoto serão providos e executados no ambiente da CONTRATADA, que deverá providenciar toda a infraestrutura de hardware e software, bem como todos os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

O ambiente da CONTRATADA, a qual proverá a prestação dos serviços de suporte técnico remoto (nível 1), deverá estar devidamente preparado e instalado no Distrito Federal – DF em localidade/cidade próxima a sede da DPDF, com intuito de facilitar a interação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, reduzindo custos com deslocamento e comunicação, permitindo uma melhor gestão dos serviços e aproveitamento dos recursos.

O ambiente disponibilizado pela contratada deve contemplar, no mínimo, espaço físico adequado segundo a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e a



recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, além de hardware, software, telefonia/comunicação, mobiliário e todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no presente Termo de Referência. Todos estes recursos deverão ser instalados, operados e gerenciados nas instalações da CONTRATADA.

### **5.1.2. Serviço de suporte técnico presencial (NÍVEL 2)**

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

#### **Principais serviços do suporte técnico presencial:**

- Realizar atendimento presencial aos usuários de TIC da Defensoria, 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;
- Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço.
- 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;
- Registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos todos os deslocamentos à mesa do usuário;
- Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;



- Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- 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.;
- Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema de Gerenciamento de Configuração da Defensoria;
- Efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre telefones celulares e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pela Defensoria;
- Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.
- Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux.

### **Principais serviços da supervisão de suporte técnico presencial**

- Gerenciar e coordenar a atuação dos técnicos de suporte presencial;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte



presencial;

- Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação do suporte presencial;
- Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
- Garantir a plena operacionalização do ambiente de suporte presencial reportando eventuais necessidades de correções;
- Fornecer, quando solicitado, as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da Defensoria;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela Defensoria.
- Supervisionar todos os processos que envolvam os serviços de suporte presencial, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos SLA's;
- Apoio no planejamento e gerência dos serviços de suporte presencial.
- Gerenciamento do cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.
- Garantir o cumprimento de todas as normas administrativas e técnicas, objetivando manter o nível de qualidade em um padrão elevado;
- Identificar e propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia;
- Identificar necessidades de treinamentos;
- Participar de reuniões gerenciais;
- Gerenciar o encaminhamento dos chamados para as unidades de suporte presencial;
- 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.



- Apoio no gerenciamento e controle do encaminhamento e recebimento de equipamentos às empresas prestadoras de serviço de manutenção.
- Elaboração e fornecimento de relatórios gerenciais sobre os serviços executados pelas unidades de suporte presencial.

### 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.

Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da Defensoria.

Em princípio não estão previstas atividades nos feriados e nem em finais de semana. Entretanto, a Defensoria poderá solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer dia e em qualquer hora da semana.

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.

### Local de execução do serviço de suporte técnico presencial

Os serviços serão executados por técnicos da CONTRATADA que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente para atender a contento, os Núcleos de Assistência Judiciária e Sede Administrativa da Defensoria, conforme ANEXO I-TR, podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.

No caso de deslocamento do técnico para o atendimento aos Núcleos de Assistência Judiciária – NAJ da Defensoria a contratada arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para Defensoria.

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 radio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato.

### **Reposição de Peças**

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

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.

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

## **5.3 LOTE 02 – SUPORTE ESPECIALIZADO EM SUSTENTAÇÃO DE REDE, E SUPORTE ESPECIALIZADO EM SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES E OPERAÇÃO**

### **5.3.1. Serviço de suporte especializado em sustentação de rede**

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.

#### **Principais serviços do suporte especializado em sustentação de rede:**

- Monitoramento em tempo real dos ativos e serviços de rede, através de ferramentas específicas.
- Atendimento receptivo do suporte técnico nível 2.
- Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);
- Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede da Defensoria;
- Tratamento de registros abertos;
- Relacionar registros abertos com outros registros;



- Tratamento de incidentes através de scripts de resolução de incidentes.
- Escalonamento adequado de incidentes para os demais níveis de suporte existentes na Defensoria.
- 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;
- Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;
- Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa da Defensoria;
- Realização de análises de desempenho e de capacidade na Rede Corporativa da Defensoria, 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;
- Elaboração de estudos técnicos para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;
- Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados com objetivo de avaliação de software, aplicativos e componentes de rede;
- Estudar pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;
- Análise de logs de eventos/performance;
- 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;



- Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;
- Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;
- 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 Defensoria;
- Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
- 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 Defensoria;
- 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);
- Acompanhamento dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da Defensoria. 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;
- Guardar as informações no que tange à documentação e configuração dos ativos de rede;
- 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;

- 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;
- Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços à Defensoria;
- Auxílio à Defensoria na criação de scripts para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;

### **5.3.2. Serviço de suporte especializado em sustentação de servidores e operação**

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.

#### **Principais serviços do suporte especializado em sustentação de servidores e operação:**

- 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 Defensoria;
- 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;
- 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;

- 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;
- 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 Defensoria;
- 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;
- Manutenção de servidores da rede da Defensoria, livres de contaminação de vírus, spam, worms, etc;
- 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;
- Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da Defensoria. 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;
- 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;
- Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade;
- 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 Defensoria;

- 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;
- Auxílio na criação de scripts, nas especificações de arquitetura, análise de performance, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
- Análise de logs de processamento,
- Análise de logs de backup/restore;
- Monitoração de serviços on-line;
- Emissão/recuperação de relatórios;
- Operação de software de backup/restore;
- Operação dos sistemas em produção;
- Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- Preparo e controle de rotinas de processamento batch;
- Elaboração e implementação de scripts;
- Documentação de rotinas operacionais;
- Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;
- Geração e gravação de arquivos em meios ópticos e magnéticos;

## **6. UNIDADE DE REFERÊNCIA – UST (Unidade de Serviço Técnico)**

A Equipe de Planejamento da DPDF 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 lotes.

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

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.

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.

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".

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

Tipos de Atividades	Descrição Resumida	Peso
---------------------	--------------------	------



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

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 Defensoria. 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
-------------------	--	-----

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

A complexidade é calculada com base: a) na criticidade da atividade; b) nos requisitos mentais e físicos para a execução; e c) nas responsabilidades inerentes à cada subitem de serviço, cujo objetivo consistiu em estabelecer diferenças quantificáveis que contribuíssem decisivamente para determinar a correta correlação e aplicação dos subitens descritos e que evitassem a dispersão na ponderação das UST.

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.

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.

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.

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

Serviço	Escopo Resumido	Perfil Profissional	Complexidade
---------	-----------------	---------------------	--------------



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

Central de Suporte (Service Desk)  Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	0,4
	Supervisão do Suporte Remoto	Supervisor de Suporte Remoto	0,5
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	0,6
	Supervisão do Suporte Presencial	Supervisor de Suporte Presencial	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

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

$$\text{UST} = \text{Peso do Tipo de Atividade} \times \text{Complexidade}$$

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.

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.

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.

Os requisitos disponibilizados neste Termo de Referência permitem aos licitantes a formação de seu preço com base na previsão dos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações.



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

**Lote 01:**

Central de Suporte;	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 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, maleta de ferramentas, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (veículo para técnico de suporte presencial), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
Suporte Técnico Presencial Nível 2.	

**Lote 02:**

Suporte Especializado em Sustentação de Rede Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para a gestão dos serviços, de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
--	--

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a execução do objeto, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a Defensoria como responsável pela gestão dos Contratos e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos, e o Contratado como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários. Nesse contexto, o valor a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços.

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



- I. Contrato Número;
- II. Lote;
- III. Número da OS;
- IV. Nome do requisitante;
- V. Matrícula do requisitante;
- VI. Telefone do requisitante;
- VII. Data da Abertura;
- VIII. Data de Encerramento;
- IX. Nome do técnico;
- X. Descrição do Serviço solicitado;
- XI. Descrição da Solução para resolução do serviço;
- XII. Tempo para execução do serviço;
- XIII. Tempo em que o serviço foi executado;
- XIV. Hora inicial do Serviço;
- XV. Hora Final do Serviço;
- XVI. Local da Execução do Serviço;
- XVII. Assinatura do técnico;
- XVIII. Assinatura do requisitante.

A gestão de abertura das Ordens de Serviços e avaliação dos serviços prestados será de responsabilidade da Defensoria, por meio do Gestor do Contrato.

A contratação dos serviços será de forma padronizada pela área técnica responsável da Defensoria, 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.

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.



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 10% (dez por cento) do total das atividades existentes no catálogo.

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

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

Caso a Defensoria 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 12 horas corridas, sem que isso enseje aumento no quantitativo efetivo de UST's anteriormente informado à Defensoria. A concessão de prazo para ajustes não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade.

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

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

A Defensoria 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.

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



## 8. ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

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.

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

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.

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

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

<b>Quantidade estimada de UST's MENSAL a ser CONTRATADA</b>		
<b>Serviço</b>	<b>Escopo Resumido</b>	<b>UST</b>
<b>LOTE -01: Central de Suporte (Service Desk)</b>	<b>TOTAL GERAL UST – 2872,65</b>	
<b>Central de Suporte (Service Desk)</b> <b>Suporte Técnico Remoto e Presencial</b>	Suporte Técnico Remoto - Nível 1	346,00
	Suporte Técnico Presencial - Nível 2	1923,30
	Supervisão Suporte Remoto - Nível 1	129,00
	Supervisão Suporte Presencial - Nível 2	344,75
	Gerente de Central de Suporte	129,60
	<b>TOTAL UST LOTE 01 - 2872,65</b>	
<b>LOTE - 02: Suporte Especializado</b>	<b>TOTAL GERAL UST – 1524,15</b>	
<b>Suporte Especializado em Sustentação de Rede,</b> <b>Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.</b>	Suporte Especializado em Sustentação de Rede	555,60
	Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	968,55
	<b>TOTAL UST LOTE 02 - 1524,15</b>	



O dimensionamento da equipe da CONTRATADA alocada nas dependências da Defensoria 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.

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

## 9. QUADRO DE PESSOAL ESTIMADO

Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da Defensoria, 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.

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.

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.



Entretanto, fica sob responsabilidade da empresa interessada/vencedora do lote 01, 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
<b>Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede, Segurança da Informação, Sustentação de Servidores</b>	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	2
	Supervisão de Suporte Remoto	Supervisor de Suporte Remoto	1
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	7
	Supervisão de Suporte Presencial	Supervisor de Suporte Presencial	1
	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	2	

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.

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

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.

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.

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.

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

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.

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

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

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 Defensoria e a CONTRATADA.

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.

### LOCAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

A CONTRATADA deverá atender presencialmente todas as localidades da Defensoria Pública do DF, constantes abaixo. Todas as despesas relativas aos deslocamentos dos técnicos serão por conta da CONTRATADA.

REGIÃO ADM	NÚCLEO	ENDEREÇO	TELEFONE
SEDE	<b>Gabinete e Administrativo</b>	SIA Trecho 17, rua 7, lote 45	2196-4300
BRASILIA	<b>Atendimento Jurídico ao Cidadão</b>	Câmara Legislativa, Praça Municipal nº05, Quadra 2. Térreo	3348-8769
	<b>Apoio ao Atendimento Integrado Judicial ao Adolescente em Conflito com a Lei</b>	SAAN Quadra 01 Lote C	
	<b>Brasília</b>	Praça Municipal, lote 01 Palácio da Justiça – TJDFT Bloco B 2º andar ANEXO 2	2196-4426 / 21964542
	<b><u>Casa da Mulher Brasileira</u></b>	SGAN 601, Lote J – Asa Norte	
	<b>Defesa da Mulher / Núcleo do Fórum Leal Fagundes</b>	Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lotes 4/6, BL 4 - Térreo - Fórum José Júlio Leal Fagundes	3103-1932 / 3103-1926
	<b>Defesa da Família / Núcleo do Fórum Leal Fagundes</b>	Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lotes 4/6, BL 4 - Térreo - Fórum José Júlio Leal Fagundes	3103-1996
	<b>Defesa do Consumidor</b>	Edifício Venâncio 2000 - SCS - Bloco B60-2º Andar - Sala 240	2196-4402 / 2196-4521
	<b>Defesa do Idoso</b>	TJDFT – 4º andar bloco B entre alas A e B	3103-7612
	<b>Execução de Medidas Socioeducativas</b>	Estação Rodoferroviária - Setor Ferroviário - Asa Norte, Brasília - Sala 6	2196-4335 / 2196-4331
	<b>Execução Penal</b>	SRTVS, Qd. 701, Bl. N, Ed. Intercom, 1º Subsolo	3226-0875
	<b>Fórum Júlio Mirabete</b>	SRTVS, Quadra 701 Bloco N, Ed. Intercom - Térreo	3225-0605
	<b>Fórum Verde</b>	SAM – Asa Norte	
	<b>Infância e Juventude</b>	SGAN Quadra 909 – BL D/E – Asa Norte	2196-1985 / 2196-4504
	<b>Iniciais de Brasília</b>	Estação do Metrô 114 Sul, Praça do Cidadão, salas 1, 2 e 11 (galeria)	2196-4515 / 2196-4511
	<b>Núcleo do Plantão</b>	Desembargador Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, s/n Térreo do Bloco B, ala A.	3326 - 3029, 3326 - 3036 e 3326 - 6565
	<b>Saúde</b>	Edifício Venâncio 2000 - SCS - Bloco B60-2º andar - sala 240	2196-4400 / 2196-4404
<b>Segundo Grau e</b>	Edifício Venâncio 2000 - SCS Bloco B60 2ª	2196-4362	



# DEFENSORIA PÚBLICA

DISTRITO FEDERAL

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

	<b>Tribunais Superiores</b>	andar sala 240	
Águas Claras	<b>Águas Claras</b>	Endereço: Fórum – Quadra 202 Lote 01	
Brazlândia	<b>Brazlândia</b>	AE 04 Rua 10 lote 04 – Fórum - Setor Tradicional Brazlândia	2196-4437 / 2196-4439
Ceilândia	<b>Ceilândia</b>	AE 01 QNM 11 – Fórum de Ceilândia	2196-4448 / 2196-4450
Gama	<b>Gama</b>	Quadra 01, AE 01 – Setor Norte	2196-4482 / 2196-4483
	<b>Deposito Gama</b>	QI 01 lote 440 – Setor de Indústrias do Gama.	
Guará	<b>Fórum Desembargadora Maria Thereza Braga Haynes</b>	QE 25, Conj. 02, Lote 02/03, Guará II - Próximo a Feira Permanente do Guará	2196-4493 /2196-4494
N. Bandeirante	<b>Núcleo Bandeirante</b>	Av. Contorno, Área Especial 13 lote 14	2196-4522 / 2196-4523
Paranoá	<b>Paranoá</b>	Quadra 02, Conjunto C, Lote A	2196-4526
Planaltina	<b>Planaltina</b>	SCC Quadra 02, Bloco C, Edifício Agenor Teixeira	2196-4534 / 2196-4535
Recanto das Emas	<b>Recanto das Emas</b>	Quadra 2, Conjunto 1, Lote 3, Setor Urbano	2196-4534 / 2196-4535
Riacho Fundo	<b>Riacho Fundo</b>	Fórum Desembargador Cândido Colombo Cerqueira - QS 02, LOTE A, 1ª Andar	2196-4594 / 2196-4595
Samambaia	<b>Samambaia</b>	Centro Urbano Quadra 302 - Fórum	2196-4570
Santa Maria	<b>Santa Maria</b>	Avenida Alagados QR 211, Lote 01, Conjunto A – Fórum	2196-4550 / 2196-4551
São Sebastião	<b>São Sebastião</b>	SMA Setor de Múltiplas Atividades, Lote 04 - Fórum Desembargador Everards Mota e Matos	2196-4556 /2196-4559
Sobradinho	<b>Sobradinho</b>	Quadra 08, Comercio Local 13 Loja 01 - Próximo a Clínica Salut	2196-4576
Taguatinga	<b>Taguatinga</b>	AE 23, Setor C Norte - Fórum CNC 04, lotes 9/12 - Loja	2196-4582 / 2196-4583
	<b>Núcleo Segurança Pública</b>	SAISO AE 02 (ao lado BRB QG central)	

## 10. TABELA DE REFERÊNCIA SALARIAL MÍNIMA

A tabela de referência salarial, fundamentada nos Acórdãos nº 189/2011 – TCU - Plenário nº 1672 de 2006, nº 290 de 2006 - Plenário, nº 1094 de 2004 – Plenário, resultado de amplas pesquisas salariais em sites especializados, cotações de preços de mercado, deverão ser obedecidas pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços.

Os valores de referência resultantes desta análise tratam única e exclusivamente dos salários, não incluem os custos relativos a encargos sociais, benefícios e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e tributárias, assim como, não contém margem de lucro e remuneração das empresas licitantes, despesas administrativas, de



gerenciamento do contrato, e outras despesas operacionais e/ou comerciais incidentes na prestação dos serviços.

Central de Suporte (Service Desk) Nível 1 e Nível 2		
Suporte Técnico Remoto - Nível 1	Técnico de Suporte Remoto	R\$ 1.353,00
Supervisão Suporte Remoto - Nível 1	Supervisor de Suporte Remoto	R\$ 2.136,00
Suporte Técnico Presencial - Nível 2	Técnico de Suporte Presencial	R\$ 2.497,00
Supervisão Suporte Presencial - Nível 2	Supervisor de Suporte Presencial	R\$ 3.258,00
Gerência Central de Suporte - Nível 1 e Nível 2	Gerente de Central de Suporte	R\$ 4.500,00
Sustentação de Rede, Sustentação de Servidores e Operação		
Sustentação de Rede	Administrador de Rede	R\$ 5.957,00
Sustentação de Servidores e Operação	Analista de Rede	R\$ 5.138,00

## 10.1 Critérios de Julgamento das Propostas

10.1.1 - O julgamento das propostas será realizado pelo Menor Preço Global

10.1.2 - Será considerada vencedora a empresa que atender aos requisitos de habilitação e qualificação técnica e oferecer o menor valor pelos serviços.

## 10.2 Critérios de aceitabilidade da proposta comercial

10.2.1 - Serão aceitas exclusivamente as propostas com valor inferior ao estimado no Anexo III - TR.

10.2.2 - A proposta e a planilha de custo, preenchidos pela (s) licitante (s), deverão observar os requisitos definidos no Anexo III - TR – Planilha de Preço e no Anexo VII - TR - Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço. 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 nº 02/2008 e Portaria nº 07/2011 da SLTI/MPOG.

10.2.3 - Como padrão de referência dos salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta e a planilha de custos deverão obedecer os valores de referência descritos na **tabela de referência salarial mínima**.



**10.2.4** - As propostas não podem apresentar valores de remuneração inferiores aos previstos na Tabela de Referência Salarial,

**10.2.5** - 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.

**10.2.6** - A licitante vencedora deve apresentar Declaração de que manterá profissionais com os perfis 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 Defensoria.

**10.2.7** - A Proposta de Preço deverá preenchida em conformidade com a Planilha de Custo e Formação de Preços constante do **Anexo V - TR**.

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

**10.2.9** - Nos termos da IN SLTI/MPOG nº 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.

**10.2.10** - Como os pagamentos serão efetuados com base na quantidade de UST's consumidas pela Defensoria, 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.

## 11. PERFIL PROFISSIONAL EXIGIDO



### **11.1 - PERFIS PROFISSIONAIS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços a serem disponibilizados por esta contratação serão executados por meio de UST para todos os lotes.

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.

#### **Suporte Técnico Remoto (Nível 1)**

- Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática somado a 12 (dozes) meses de experiência em suporte remoto.
- Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores;
- Experiência de seis meses em atividade de configuração de hardwares, softwares básicos e aplicativos de automação de escritório;
- 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);
- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários e utilização de Scripts de Atendimento;
- Conhecimento técnico do ambiente Internet, Intranet e Rede Corporativa;
- Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- Domínio das atividades de instalação e customização de softwares e/ou



produtos em estações de trabalho;

- Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Experiência na utilização de ferramentas de acesso remoto;
- Ter engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

### **Suporte Técnico Presencial (Nível 2)**

- Segundo grau completo ou curso técnico na área de informática.
- Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços.
- Conhecimento de manutenção de hardware - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores;
- Experiência de 01 (um) ano e conhecimento avançado das atividades do NÍVEL 1;
- 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);
- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de três camadas (cliente-servidor-aplicação);
- Domínio das atividades de instalação e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;



- Conhecimentos de inglês técnico;
- Conhecimento de rede em nível avançado.

### **Supervisor de Suporte Remoto (Nível 1)**

- 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;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de supervisão de suporte técnico;
- 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;
- Domínio de microinformática;
- Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- Conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática;
- Conhecimento em manutenção de microcomputadores;
- Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

### **Supervisor de Suporte Presencial (Nível 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;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de supervisão de suporte técnico;



- 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;
- Domínio de microinformática;
- Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- Conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática;
- Conhecimento em manutenção de microcomputadores;
- Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;
- Capacidade de gerenciar pessoas;
- Dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

### **Administrador de Redes**

- 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;
- Experiência de 3 (três) anos em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação e configuração de ativos;
- Conhecimento avançado do Protocolo TCP/IP e protocolos auxiliares;
- Conhecimento em ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura, ferramentas de gerenciamento de rede;
- Conhecimento em administração de INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switches, Routers, entre outros;
- Conhecimento de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança);
- Conhecimento em algoritmos criptográficos;



- Sólidos conhecimentos em ambientes virtualizados (HYPER-V e VMWARE);
- Sólidos conhecimentos em ambiente SAN/NAS;
- Conhecimento nas melhores práticas em segurança de redes;
- Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS e DHCP;
- Conhecimento de topologias de rede, com e sem fio, necessário para atender as rotinas de monitoramento e de acesso aos ativos de rede;
- Sólidos conhecimentos em ambiente LINUX e Windows.

### **Analista de Redes**

- 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;
- 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.
- Conhecimentos em ambientes virtualizados (HYPER-V e VMWARE);
- Conhecimentos em ambiente SAN/NAS;
- Conhecimento nas melhores práticas em segurança de redes;
- Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS e DHCP;
- Conhecimento de topologias de rede, com e sem fio, necessário para atender as rotinas de monitoramento e de acesso aos ativos de rede;
- Conhecimentos em ambiente LINUX e Windows.

## **12. MELHORES PRÁTICAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**



Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC da Defensoria é o objetivo principal desta contratação. A Defensoria 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 Defensoria 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.

### **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**

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.

## **13. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS PARA ASSINATURA DO CONTRATO**

**13.1** - Para comprovar sua Qualificação Técnica a LICITANTE deverá apresentar o seguinte:

**13.1.1** - Apresentar, juntamente com a proposta, 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.

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

**13.1.3** - Nome do cliente;

**13.1.4** - Endereço completo do cliente;

**13.1.5** - Identificação do contrato e cópia autenticada do contrato;

**13.1.6** - Descrição e a especificação dos serviços prestados;



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

**13.1.8** - Telefone, fax ou e-mail de contato;

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

**13.1.10** - 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.

**13.1.11** - 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).

**13.1.12** - Os atestados emitidos por empresa privada deverão ter assinatura com firma reconhecida.

De acordo com os serviços pretendidos nesta licitação, a licitante deverá atender as seguintes exigências:

### **13.2. LOTE 01 – Central de Suporte (Service Desk)**

**13.2.1.** 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 mais de 16 unidades descentralizadas (equivalente a menos de 50% das unidades descentralizadas constantes nesta contratação), totalizando, no mínimo, 600 usuários/computadores que equivale a 50% dos computadores da rede da Defensoria, 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.

**13.2.2.** 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.

#### **13.4. LOTE 02 – Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores e Operação.**

**13.4.1.** 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, 600 usuários/computadores, envolvendo análise de desempenho e de capacidade de rede e tratamento de incidentes em ambiente de TI.

### **14. INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS DA CENTRAL DE SUPORTE**

#### **14.1. Requisitos das instalações físicas da Central de Suporte (Service Desk)**



Os serviços de Suporte Remoto serão executados nas dependências da Contratada, no Distrito Federal, e devem atender aos requisitos técnicos descritos abaixo:

**14.1.1.** Sala de suporte remoto, especialmente projetada com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação e espaço físico adequado, conforme NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

**14.1.2.** 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.

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

**14.1.4.** Sala de descanso projetada especialmente para os técnicos e supervisores de suporte, com assentos confortáveis.

**14.1.5.** Unidades de suporte remoto do tipo Box, acusticamente isoladas entre si. As unidades de supervisão deverão ser colocadas em posição de destaque em relação às unidades de suporte, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.

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

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

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

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

## **14.2. Requisitos do sistema informatizado de gestão de atendimento**

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:



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

**14.2.2.** 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.

**14.2.3.** 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.

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

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

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

**14.2.7.** Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML.

**14.2.8.** 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.

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

**14.2.10.** 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.

**14.2.11.** 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.

**14.2.12.** 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.

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

**14.2.14.** 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.

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

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

**14.2.17.** Permite integração com software de gerenciamento de Projetos.

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

**14.2.19.** 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.

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

**14.2.21.** 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.

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



**14.2.23.** 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.

**14.2.24.** 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.

**14.2.25.** 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.

**14.2.26.** 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.

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

**14.2.28.** 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.

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

### **14.3. Requisitos do sistema de telefonia**

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:

**14.3.1** - Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.



**14.3.2** - Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

**14.3.3** - 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.

**14.3.4** - 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.

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

**14.3.6** - 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.

**14.3.7** - 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 regravada, quando necessário.

**14.3.8** - Permitir o recebimento e o envio de e-mails.

**14.3.9** - Possuir a facilidade de “echo”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada.

**14.3.10** - 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.

**14.3.11** - Possibilitar a gravação de mensagens de diálogos mantidos entre técnicos e usuários.

**14.3.12** - Permitir a identificação do número do telefone de origem da ligação (bina).



**14.3.13** - 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.

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

**14.3.15** - 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.

**14.3.16** - Permitir a indicação da ausência do técnico na unidade de suporte técnico remoto.

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

•**14.3.18** - 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.

•**14.3.19** - 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.

•**14.3.20** - Utilizar fones de ouvido “head-sets” individuais com as seguintes características:

**14.3.20.1** - Com única unidade auricular.

**14.3.20.2** - Atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico” número 245-150-705 e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista” número 245-400-704.

**14.3.20.3** - Suporte superior flexível e ajustável, possuindo fixação firme e confortável do fone à cabeça do operador.



**14.3.20.4** - 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.

**14.3.20.5** - 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.

**14.3.21** - 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.

**14.3.22** - 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.

**14.3.23** - 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.

**14.3.24** - A Unidade de Resposta Audível (URA) da Contratada deverá suportar:

**14.3.24.1** - Painel de notícias que permita a disseminação de informações de maior frequência.

**14.3.24.2** - Serviço automático de recebimento e envio de fax.

**14.3.24.3** - Desenho de árvore de voz e gravação de fraseologia.

**14.3.24.4** - Facilidade para execução de alterações de programação de árvore de voz e gravação de fraseologia.

**14.3.24.5** - Programação orientada a objetos.

#### **14.4. Serviço de Telefonia e Tarifas**

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.

#### 14.5. Disponibilização de circuito de comunicação de dados

A comunicação de dados entre a Central de Suporte (Service Desk) e o ambiente operacional de TI da Defensoria deverá ser feita por link dedicado, disponibilizado pela contratada, com velocidade de, no mínimo, 4 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.

### 15. NÍVEIS DE SERVIÇOS E INDICADORES

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.

Os SLA são discriminados da seguinte forma:

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

**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
<b>INDICADORES GLOBAIS</b>						
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	$\frac{\text{Total de chamados iniciados em até 10 minutos}}{\text{Total de chamados}} \times 100$	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



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

						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 coma 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 o Chamados e já encerrado 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	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)



		contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do Chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.				do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar abaixo de 60%;
<b>SERVIÇOS: Suporte Técnico Remoto (Nível 1) e Suporte Técnico Presencial (Nível 2)</b>						
5	Índice de Satisfação dos Usuários	<p>A CONTRATADA deverá obter índice mínimo de satisfação 'bom' ou 'ótimo' no percentual de 70% após o Período de Adaptação.</p> <p>Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 70%.</p> <p>Além disso, a CONTRATADA não poderá obter um índice de satisfação 'péssimo' em mais de 40% dos casos.</p> <p>A pesquisa de Satisfação é realizada pela Central de Serviços Técnicos ao fechar o chamado.</p> <p>Os índices de satisfação definidos são: Péssimo, Regular, Bom e Ótimo.</p>	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	<p>(Total de chamados com satisfação 'bom' ou 'ótimo' / Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x 100;</p> <p>E</p> <p>(Total de chamados com satisfação 'péssimo' / Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) x 100</p>	<p>70% (bom ou ótimo)</p> <p>E</p> <p>40% (péssimo)</p>	<p>*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;</p> <p>*5% (cinco por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviço, se superar o valor de 40% estabelecido para o 'péssimo' para os atendimentos realizados;</p>
6	Índice de chamadas	A CONTRATADA deverá obter	Sistema de Gestão de	(Total de chamadas	5%	*1% (um por cento) do valor mensal referente



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

	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.	Atendimento Telefônico	telefônicas abandonadas no mês calendário/ Total de chamadas telefônicas mês calendário) X100.		ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 5% e 10%; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 10%e15%; *4%(quatro por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 15% e 20%; *8%(oito por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar maior que 20%.
7	Tempo médio na fila de espera	A CONTRATADA deverá atingir tempo médio na fila de espera em tempo menor ou igual a 30(trinta) segundos no mês calendário quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas no mês calendário/Quantitativo total de chamadas telefônicas no mês calendário	Tempo médio na fila de espera <=30 segundos	*1%(um por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicadorficarentre30 segundos e60 segundos; *2%(dois por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 60 segundos e90segundos ; *4%( por cento) do valor mensal referente ao sub item de serviços se o indicador ficar entre 90 segundos e120segundos; *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	Atingir índice de chamadas telefônicas atendidas, em 30 segundos, em percentual maior ou igual a 90% (noventa por	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30segundos/ Total de chamadas telefônicas) X	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



# DEFENSORIA PÚBLICA

DISTRITO FEDERAL

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

		cento)no mês calendário quando nas ligações telefônicas realizadas para a Central de Serviços Técnicos.		100		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%.
<b>SERVIÇO: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores</b>						
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: <b>97%</b> ; *Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual: <b>98%</b> ; *Após 180 dias de execução contratual: <b>99%</b> ; *Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 99%	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços OU outra ferramenta homologada pela Defensoria	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 Defensoria.	99%	*1%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicadorficaraté 1%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.	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Gestor da CONTRATANTE que registrará na Base de Conhecimento, na área	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



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

		<p><b>Abrangência dos Incidentes.</b> 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.</p> <p><b>Responsabilização.</b> 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>Indicadores e Metas, assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências.</p> <p>O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios.</p>			<p>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>
11	Tempo de atrasos para o restabelecimento de serviços	Mede o tempo de atraso que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR- “mean	O acompanhamento será feito pelo Gestor da CONTRATANTE Que receberá via SMS, ou telefone celular, ou e-mail	$MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$  TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço;	MTTR mensal de no máximo 2horas para mais ou para menos em relação ao prazo	*0,5%(meio por cento)para cada 30 minutos que extrapolar em ao MTTR para mais ou para menos.



		<p>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.</p> <p>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><b>Recovery de Serviços.</b> 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,</p>	<p>(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>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>definido.</p>	
--	--	---	---	--	------------------	--



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

		expansão de discos, etc.  <b>Consideração de Prazos.</b> Os prazos definidos para execução das manutenções programadas ou emergenciais serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.				
12	Índice de disponibilidade de serviços não 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: <b>95%</b> ; *Após o Período de Adaptação e 180 dias de execução contratual: <b>96%</b> ; *Após 180 dias de execução contratual: <b>97%</b> ; *Caso haja prorrogação da vigência contratual, o percentual será sempre de 97%  São considerados serviços não críticos todos aqueles serviços que não estão classificados	Ferramenta de Monitoramento para os Serviços <b>OU</b> outra ferramenta homologada pelo Defensoria	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 Defensoria.	97%	*0,5%(um por cento)do valor mensal referente ao sub item de serviço, se o indicador ficar 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.



		como serviços críticos				
--	--	------------------------	--	--	--	--

## 16. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato terá a vigência por 12 (doze) meses, a contar da assinatura.

A vigência poderá, a critério da contratante, ser prorrogado nos termos do artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

## 17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

Emitir para a Defensoria relatórios gerenciais ou técnicos sobre os serviços prestados;

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;

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

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;

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;

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 Defensoria.

Os técnicos do lote 01 deverão utilizar recursos de controle e acesso remoto fornecido pela CONTRATADA para intervenção, mediante autenticação e autorização



do usuário e servidores da Defensoria, nas estações de trabalho dos usuários para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

A CONTRATADA do lote 01 esta obrigada a configurar ou parametrizar, criar perfil de administrador, abrir e fechar tickets para as CONTRATADA dos demais lotes desta contratação.

Fica as demais contratadas obrigadas a repassar as informações necessárias para CONTRATADA do lote 01 cumprir com o paragrafo anterior.

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

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

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

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

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;

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;

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

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;



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;

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

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

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;

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;

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;

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

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

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;

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

### **17.1. TRANFERÊNCIA DE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO**



O termo “transferência de tecnologia” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da Defensoria 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;

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

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;

Caberá à CONTRATADA submeter à aprovação da Defensoria, 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;

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.

A Defensoria será responsável por prover o ambiente físico 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.

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 Defensoria e a nova CONTRATADA.

A Defensoria 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.



## 18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Proporcionar todos os meios para que a contratada possa desempenhar os serviços objeto da contratação;

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

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

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

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

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

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

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;

Comunicar oficialmente à contratada qualquer falha ocorrida nos serviços contratados;

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

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

## 19. FORMA E PRAZO DA EXECUÇÃO

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



Será realizada uma Reunião Inicial nas dependências da Defensoria, 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.

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 Defensoria, a qual será utilizada para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.

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.

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

A CONTRATADA deverá utilizar os canais de comunicação propostos pela Defensoria 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.

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 Defensoria, nos termos do art. 67 da Lei no 8.666/93.

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 Defensoria.

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 encaminhados 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.

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.

As Ordens de Serviços deverão apresentar todas 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.

## 20. FORMA DE PAGAMENTO

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

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 Defensoria. 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 Defensoria.

A Defensoria exigirá da empresa vencedora, por ocasião do pagamento, a apresentação dos comprovantes de regularidade junto à Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal e da Secretaria da Receita Federal do Brasil, por meio de Certidões Negativas, ou Positivas com Efeitos de Negativos, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e Distritais, 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.



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 Defensoria.

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.

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, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco Regional de Brasília S/A – BRB, conforme Art. 6º do Decreto Nº 32.767, de 17 de Fevereiro de 2011.

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

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.

## 21. REUNIÕES DE ALINHAMENTO, PERIÓDICAS E VALIDAÇÃO

### 21.1. Reunião de Alinhamento:

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, do Edital e seus Anexos, e esclarecimento de sobre os serviços;

Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato da Defensoria, e um preposto representante dos serviços da CONTRATADA.



Todas as reuniões de alinhamento deverão ser registradas em Atas a ser validadas pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

### **21.2. Reuniões Periódicas:**

As reuniões periódicas serão realizadas nas dependências da sede DPDF no Distrito Federal – DF, com a participação, no mínimo, Gestor do Contrato e do Preposto representante da CONTRATADA.

A CONTRATADA disponibilizará um preposto representante da empresa e dos serviços para as reuniões periódicas nas dependências da sede DPDF no Distrito Federal – DF, no mínimo 01 vez por mês, de acordo com o cronograma pré-estabelecido pela Defensoria.

Todas as reuniões periódicas deverão ser registradas em Atas a ser validadas pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

### **21.3. Reuniões de validação:**

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.

A CONTRATADA disponibilizará um preposto representante da empresa e dos serviços para as reuniões de validação nas dependências da sede DPDF no Distrito Federal – DF, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato da Defensoria, e um preposto representante dos serviços da CONTRATADA.

## **22. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos, artefatos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação;

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 Defensoria, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

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 Defensoria;

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 Defensoria.

Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, conforme modelo do **Anexo VI - TR**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com sigilo e segurança das informações pertencentes à DPDF, 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;

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.

### 23. TRANSIÇÃO DE FINAL DE CONTRATO

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 Defensoria, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.



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 Defensoria. 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:

### **23.1. Preparação da Infraestrutura:**

Caso as atividades estejam sendo executadas no ambiente da Contratada, esta deverá acompanhar e apoiar a montagem ou adequação da infraestrutura do ambiente na Defensoria ou em local por esta designado. A Defensoria irá acompanhar a Contratada nas atividades, visando o conhecimento do ambiente e a preparação para o processo para absorção dos sistemas da Defensoria que estejam sob a responsabilidade da Contratada.

A partir do momento da comunicação da rescisão do contrato entre a Defensoria 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.

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 Defensoria, sendo que a CONTRATADA fornecerá, formalmente, toda e qualquer informação necessária para que esta atividade transcorra normalmente.

### **23.2. Montagem da Equipe de Transição de Final de Contrato:**

Em paralelo com a preparação da infraestrutura, deverá ser montada, por parte da Defensoria, 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.



Esses profissionais irão participar do Plano de Transição de Final de Contrato em todas suas etapas até a absorção total dos sistemas e serviços.

### **23.3. Acompanhamento / Conhecimento de Ambiente:**

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.

### **23.4. Gestão:**

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 Defensoria até 60 (sessenta) dias após a data de encerramento do contrato;

### **23.5. Conclusão da Transição de Final de Contrato:**

A Defensoria 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.

Será gerada a Declaração de Transferência Final dos Serviços, onde a Defensoria irá liberar a Contratada da responsabilidade da garantia de continuidade, disponibilidade e sustentabilidade de seus sistemas de informação relativos ao contrato encerrado.

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 Defensoria, serem aplicadas as penalidades.

## **24. FAZEM PARTE DESTE TERMO DE REFERÊNCIA**



Anexo I – Relação das Unidades da Defensoria Publica do DF

Anexo II – Modelo de Ordem de Serviço;

Anexo III – Planilha de Preço;

Anexo IV – Termo de Vistoria;

Anexo V – Planilha de Custos e Formação de Preço;

Anexo VI – Termo de Confidencialidade sobre a Segurança da Informação

Anexo VII – Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço.

## 25. APROVAÇÃO

Brasília – DF, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

<b>Equipe de Planejamento da Contratação</b>		
<b>Integrante Requisitante</b>	<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
Rodrigo Moreira Freitas Matrícula: 162.628-0	Reinaldo Ferreira Pinto Matrícula: 235.423-3	José Genivaldo Souza da Silva Matrícula: 171.583-6



**Anexo I - TR**

Relação das Unidades da Defensoria Pública do DF

REGIÃO ADM	NÚCLEO	ENDEREÇO	TELEFONE
SEDE	<b>Gabinete e Administrativo</b>	SIA Trecho 17, rua 7, lote 45	2196-4300
BRASILIA	<b>Atendimento Jurídico ao Cidadão</b>	Câmara Legislativa, Praça Municipal nº05, Quadra 2. Térreo	3348-8769
	<b>Apoio ao Atendimento Integrado Judicial ao Adolescente em Conflito com a Lei</b>	SAAN Quadra 01 Lote C	
	<b>Brasília</b>	Praça Municipal, lote 01 Palácio da Justiça – TJDFT Bloco B 2º andar ANEXO 2	2196-4426 / 21964542
	<b><u>Casa da Mulher Brasileira</u></b>	SGAN 601, Lote J – Asa Norte	
	<b>Defesa da Mulher / Núcleo do Fórum Leal Fagundes</b>	Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lotes 4/6, BL 4 - Térreo - Fórum José Júlio Leal Fagundes	3103-1932 / 3103-1926
	<b>Defesa da Família / Núcleo do Fórum Leal Fagundes</b>	Setor de Múltiplas Atividades Sul, Trecho 3, Lotes 4/6, BL 4 - Térreo - Fórum José Júlio Leal Fagundes	3103-1996
	<b>Defesa do Consumidor</b>	Edifício Venâncio 2000 - SCS - Bloco B60-2º Andar - Sala 240	2196-4402 / 2196-4521
	<b>Defesa do Idoso</b>	TJDFT – 4º andar bloco B entre alas A e B	3103-7612
	<b>Execução de Medidas Socioeducativas</b>	Estação Rodoferroviária - Setor Ferroviário - Asa Norte, Brasília - Sala 6	2196-4335 / 2196-4331
	<b>Execução Penal</b>	SRTVS, Qd. 701, Bl. N, Ed. Intercom, 1º Subsolo	3226-0875
	<b>Fórum Júlio Mirabete</b>	SRTVS, Quadra 701 Bloco N, Ed. Intercom - Térreo	3225-0605
	<b>Fórum Verde</b>	SAM – Asa Norte	
	<b>Infância e Juventude</b>	SGAN Quadra 909 – BL D/E – Asa Norte	2196-1985 / 2196-4504
	<b>Iniciais de Brasília</b>	Estação do Metrô 114 Sul, Praça do Cidadão, salas 1, 2 e 11 (galeria)	2196-4515 / 2196-4511
	<b>Núcleo do Plantão</b>	Desembargador Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal, s/n Térreo do Bloco B, ala A.	3326 - 3029, 3326 - 3036 e 3326 - 6565
	<b>Saúde</b>	Edifício Venâncio 2000 - SCS - Bloco B60-2º andar - sala 240	2196-4400 / 2196-4404
<b>Segundo Grau e Tribunais Superiores</b>	Edifício Venâncio 2000 - SCS Bloco B60 2ª andar sala 240	2196-4362	
Águas Claras	<b>Águas Claras</b>	Endereço: Fórum – Quadra 202 Lote 01	
Brazlândia	<b>Brazlândia</b>	AE 04 Rua 10 lote 04 – Fórum - Setor Tradicional Brazlândia	2196-4437 / 2196-4439
Ceilândia	<b>Ceilândia</b>	AE 01 QNM 11 – Fórum de Ceilândia	2196-4448 / 2196-4450
Gama	<b>Gama</b>	Quadra 01, AE 01 – Setor Norte	2196-4482 /



# DEFENSORIA PÚBLICA

DISTRITO FEDERAL

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

			2196-4483
	<b>Deposito Gama</b>	<i>QI 01 lote 440 – Setor de Indústrias do Gama.</i>	
<b>Guará</b>	<b>Fórum Desembargadora Maria Thereza Braga Haynes</b>	<i>QE 25, Conj. 02, Lote 02/03, Guará II - Próximo a Feira Permanente do Guará</i>	2196-4493 /2196-4494
<b>N. Bandeirante</b>	<b>Núcleo Bandeirante</b>	<i>Av. Contorno, Área Especial 13 lote 14</i>	2196-4522 / 2196-4523
<b>Paranoá</b>	<b>Paranoá</b>	<i>Quadra 02, Conjunto C, Lote A</i>	2196-4526
<b>Planaltina</b>	<b>Planaltina</b>	<i>SCC Quadra 02, Bloco C, Edifício Agenor Teixeira</i>	2196-4534 / 2196-4535
<b>Recanto das Emas</b>	<b>Recanto das Emas</b>	<i>Quadra 2, Conjunto 1, Lote 3, Setor Urbano</i>	2196-4534 / 2196-4535
<b>Riacho Fundo</b>	<b>Riacho Fundo</b>	<i>Fórum Desembargador Cândido Colombo Cerqueira - QS 02, LOTE A, 1ª Andar</i>	2196-4594 / 2196-4595
<b>Samambaia</b>	<b>Samambaia</b>	<i>Centro Urbano Quadra 302 - Fórum</i>	2196-4570
<b>Santa Maria</b>	<b>Santa Maria</b>	<i>Avenida Alagados QR 211, Lote 01, Conjunto A – Fórum</i>	2196-4550 / 2196-4551
<b>São Sebastião</b>	<b>São Sebastião</b>	<i>SMA Setor de Múltiplas Atividades, Lote 04 - Fórum Desembargador Everards Mota e Matos</i>	2196-4556 /2196-4559
<b>Sobradinho</b>	<b>Sobradinho</b>	<i>Quadra 08, Comercio Local 13 Loja 01 - Próximo a Clínica Salut</i>	2196-4576
<b>Taguatinga</b>	<b>Taguatinga</b>	<i>AE 23, Setor C Norte - Fórum CNC 04, lotes 9/12 - Loja</i>	2196-4582 / 2196-4583
	<b>Núcleo Segurança Pública</b>	<i>SAISO AE 02 (ao lado BRB QG central)</i>	



**Anexo II - TR**

**MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

<b>ORDEM DE SERVIÇO Nº:</b>	
<b>CONTRATO Nº:</b>	

**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.

**DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

Preencher com os dias e horários que os serviços serão disponibilizados.

**3. RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Preencher com o nome do responsável da contratada pela execução dos serviços.

**4. RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DOS SERVIÇOS**

Preencher com o nome do responsável da DPDF pela gestão dos serviços.

**5. 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

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Gestor dos Serviços:**

\_\_\_\_\_  
Responsável pela Gestão dos Serviços (DPDF)

De acordo:

Executor dos Serviços:

\_\_\_\_\_



Anexo III - TR

**PLANILHA DE PREÇO**

<b>Lote</b>	<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de UST</b>	<b>Preço Unitário da UST</b>	<b>Preço Total Mensal</b>	<b>Preço Total Anual</b>
1	Central de Suporte; Suporte Técnico Remoto Nível 1; Suporte-Técnico Presencial Nível 2.	2.872,65	R\$	R\$	R\$
2	Suporte Especializado em Segurança da Informação, Suporte Especializado em Sustentação de Rede Suporte, Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.	1.524,15	R\$	R\$	R\$
Preço Total dos serviços (R\$)				R\$	R\$



**Anexo IV – TR**

**TERMO DE VISTORIA**

Declaramos que a empresa \_\_\_\_\_  
Inscrita no CNPJ sob o n.º \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, representada pelo  
\_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade n.º  
\_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, CPF n.º  
\_\_\_\_\_, visitou as instalações da DPDF tomando conhecimento do  
ambiente de TI, das condições, dos processos e das áreas envolvidas no atendimento  
aos usuários, tendo condições de elaborar adequadamente sua proposta para a  
execução dos serviços de Central de Suporte (Service Desk).

Brasília, DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Representante da Empresa

\_\_\_\_\_  
Representante da DPDF



Anexo V - TR

**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Nº Processo:			
Licitação Nº			
Dia ___/___/___ às ___:___ horas			
Discriminação dos serviços (dados referentes à contratação)			
A - Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)			
B - Município/DF			
C - Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo			
D - Tipo de Serviço			
E - Unidade de Medida			
F - Quantidade (total) a contratar (em função da unidade de medida)			
G - Nº de meses de execução contratual			
Unidade de Medida - tipos e quantidades			
1 - Tipo de serviço:	Quantidade		
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
2 - Salário mensal oficial vigente			
3 - Categoria profissional (vinculada à execução contratual)			
4 - Data base da categoria (dia/mês/ano)			
<b>1. REMUNERAÇÃO</b>		<b>Valor R\$</b>	
<b>A</b>	<b>Salário</b>	<b>Valor Unit.</b>	<b>Valor Total</b>
A.1	Especificar salário de cada profissional que compõe a unidade de serviço		
B	Hora Extra		
C	Adicional Noturno		
D	Adicional Periculosidade		
E	Adicional Insalubridade		
F	Outros (especificar)		
<b>TOTAL DE REMUNERAÇÃO</b>			
<b>2. ENCARGOS SOCIAIS</b>		<b>%</b>	<b>Valor R\$</b>



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

TRABALHISTAS			
<b>Grupo "A"</b>			
1	INSS		
2	SESI ou SESC		
3	SENAI ou SENAC		
4	INCRA		
5	Salário Educação		
6	FGTS		
7	Seguro Acidente do Trabalho-SAT		
8	SEBRAE		
	Total do Grupo "A"		
<b>Grupo "B"</b>			
9	Férias		
10	Auxílio Doença		
11	Licença Maternidade		
12	Licença Paternidade		
13	Faltas Legais		
14	Acidente de Trabalho		
15	Aviso Prévio		
16	13º Salário		
	Total do Grupo "B"		
<b>Grupo "C"</b>			
17	Aviso Prévio Indenizado		
18	Indenização Adicional		
19	Indenização (rescisão sem justa causa)		
	Total do Grupo "C"		
<b>Grupo "D"</b>			
20	Incidência dos Encargos do Grupo "A" sobre os subitens do Grupo "B"		
	Total do Grupo D		
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS (GRUPO A + B + C + D)</b>			
<b>3. INSUMOS</b>			
	<b>%</b>	<b>Valor R\$</b>	
A	Vale Alimentação		
A1	Desconto no Vale Alimentação		
B	Auxílio Transporte (desconto de 6% sobre o salário)		
C	Treinamento ou Reciclagem		
D	Plano de Saúde		
E	Outros (especificar)		
<b>TOTAL DOS INSUMOS</b>			



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
D I S T R I T O F E D E R A L

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

QUADRO RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO DE OBRA			
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL	%	Valor R\$	
A	REMUNERAÇÃO		
B	ENCARGOS SOCIAIS		
C	INSUMOS		
D	<b>SUBTOTAL</b>		
E	RESERVA TÉCNICA		
<b>TOTAL DE MÃO-DE-OBRA</b>			
4. INSUMOS DIVERSOS			
	%	Valor R\$	
A	Instalações Físicas		
B	Equipamentos		
C	Mobiliário		
D	Manutenção Infraestrutura / Tecnologia		
E	Materiais		
F	Outros (especificar)		
<b>TOTAL DOS INSUMOS DIVERSOS</b>			
5. DEMAIS COMPONENTES			
	%	Valor R\$	
A	Despesas Administrativas/Operacionais		
B	Lucro		
<b>TOTAL DE DEMAIS COMPONENTES</b>			
6. TRIBUTOS			
	%	Valor R\$	
A	ISSQN		
B	COFINS		
C	PIS/PASEP		
D	OUTROS TRIBUTOS - ESPECIFICAR		
<b>TOTAL DE TRIBUTOS</b>			
QUADRO RESUMO DO VALOR MENSAL			
VALOR MENSAL TOTAL REF. MÃO-DE-OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO DO SERVIÇO			
UNIDADES ELEMENTOS /		Valor R\$	
MÃO-DE-OBRA			
INSUMOS DIVERSOS			
DEMAIS			



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
D I S T R I T O F E D E R A L

Folha nº \_\_\_\_\_

Processo nº: 0401.001231/2016

Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat: 235.409-8

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

<b>COMPONENTES</b>		
<b>TRIBUTOS</b>		
<b>VALOR MENSAL DO SERVIÇO (VMS)</b>		
<b>VALOR POR UNIDADE DE MEDIDA DO SERVIÇO (VMS / Qtde. de Unidades de Serviço)</b>		
<i>(por extenso)</i>		



Anexo VI - TR

**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.>



**Anexo VII - TR**

Anexo VII - Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço									VL UST	
LOTE -1						TOTAL UST MÊS - LOTE 1			2.872,65	
Serviço	Escopo Resumido	Tipo Atividade	Descrição Atividade	Esforço (Horas) para Atividade	Peso Atividade	Complexidade Atividade	%UST	Quantidade Atividade Mês	UST Mês	
Central de Suporte (Service Desk) Nível 1 e Nível 2	Suporte Técnico Remoto - Nível 1	Demanda Periódica	Acompanhar chamado para equipe técnica ou fornecedor	0,25	1	0,4	0,4	340	136	
		Demanda de Usuário	Orientar usuário na utilização de sistemas DPDF	0,25	1,5		0,6	150	90	
		Resolução de Incidente	Solucionar incidente de sistemas do DPDF	0,5	2		0,8	150	120	
		Demanda Corretiva			3		1,2	0	0	
		Demanda Preventiva			3,5		1,4	0	0	
		Demanda Evolutiva			4		1,6	0	0	
		<b>TOTAL UST MÊS</b>								<b>640</b>
	Suvisão Suporte Remoto - Nível 1	Demanda Periódica	Supervisionar - Gerar relatório		2	1	0,5	0,5	66	33
		Demanda Periódica	Acompanhar registro da descrição e documentação de atendimentos		0,5	1		0,5	22	11
		Demanda Periódica	Alocação de turnos de profissionais		0,5	1		0,5	22	11
		Demanda Periódica	Acompanhar execução de serviços relacionados a contratação		0,5	1		0,5	22	11
		Demanda Periódica	Apoiar e supervisionar equipe técnica		1	1		0,5	22	11
		Demanda Periódica	Manter base de conhecimento		0,5	1		0,5	22	11
		Demanda de Usuário	Acompanhar / ouvir / intervir atendimento à usuário		0,25	1,5		0,75	4	3
		Resolução de Incidente	Acompanhar / ouvir / intervir resolução de incidente		0,5	2		1	2	2
		Demanda Corretiva	Intervenção para melhoria do serviço		1	3		1,5	4	6
		Demanda Preventiva	Orientar técnicos de suporte remoto na prevenção de falhas no serviço		1	3,5		1,75	4	7
		Demanda Preventiva	Apoio na customização da ferramenta de gerenciamento de atendimento		0,5	3,5		1,75	4	7
		Demanda Evolutiva	Criar / revisar / alterar script de atendimento - Criar / alterar relatório		1	4		2	4	8
		Demanda Evolutiva	Mapear e elaborar ou atualizar procedimentos		1	4		2	4	8



		TOTAL UST MÊS				202	129
<b>Suporte Técnico Presencial - Nível 2</b>	Demanda Periódica	Atendimento backup usuário	1	1	0,6	40	24
	Demanda de Usuário	Backup de documentos, imagens e outros	2	1,5		40	36
	Demanda de Usuário	Configuração de hardware	0,25	1,5		150	135
	Demanda de Usuário	Instalação de hardware	0,25	1,5		150	135
	Demanda de Usuário	Movimentar hardware	1	1,5		150	135
	Demanda de Usuário	Instalação de impressora	0,25	1,5		40	36
	Demanda de Usuário	Limpeza física de Hardware (impressora)	0,25	1,5		35	31,5
	Demanda de Usuário	Movimentar impressora	1	1,5		25	22,5
	Demanda de Usuário	Troca de kit tonner de impressora	0,25	1,5		22	19,8
	Demanda de Usuário	Configuração navegador internet	0,25	1,5		40	36
	Demanda de Usuário	Realizar configuração de rede	0,25	1,5		40	36
	Demanda de Usuário	Verificar conectividade de rede	0,25	1,5		40	36
	Demanda de Usuário	Configuração de acesso aos sistemas	0,25	1,5		15	13,5
	Demanda de Usuário	Instalação de softwares	0,25	1,5		45	40,5
	Demanda de Usuário	Instalação plugin do módulo de segurança de banco	0,25	1,5		22	19,8
	Demanda de Usuário	Instalar token e certificados	0,25	1,5		22	19,8
	Demanda de Usuário	Realizar compartilhamento	0,25	1,5		50	45
	Demanda de Usuário	Configuração de contas de e-mail	0,25	1,5		50	45
	Demanda de Usuário	Correção de falha de software	0,25	1,5		35	31,5
	Demanda de Usuário	Verificação de conexão com a internet	0,25	1,5		22	19,8
Demanda de Usuário	Validar e proceder atualizações de software	0,25	1,5	50	45		
Demanda de Usuário	Instalação AUDIO & VISUAL	0,5	1,5	4	3,6		



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

		Demanda de Usuário	Configuração de conta de usuário	0,25	1,5		0,9	60	54	
		Demanda de Usuário	Realização de laudo técnico	0,5	1,5		0,9	30	27	
		Resolução de Incidente	Orientações ao Usuário	1	2		1,2	60	72	
		Resolução de Incidente	Reiniciar equipamento	0,25	2		1,2	40	48	
		Resolução de Incidente	Retirar papel atolado de impressora	0,25	2		1,2	40	48	
		Resolução de Incidente	Configuração e análise de falhas de impressora	0,25	2		1,2	50	60	
		Resolução de Incidente	Limpar fila de impressão de impressora	0,25	2		1,2	40	48	
		Resolução de Incidente	Verificar internet (não funciona após queda de energia)	0,25	2		1,2	50	60	
		Resolução de Incidente	Abertura de chamado para equipamento em garantia	0,25	2		1,2	25	30	
		Demanda Corretiva	Instalação e configuração de email	1	3		1,8	75	135	
		Demanda Preventiva	Análise lentidão de hardware	1	3,5		2,1	150	315	
		Demanda Evolutiva	Atendimento computador sem vídeo	1	4		2,4	25	60	
		<b>TOTAL UST MÊS</b>							<b>1732</b>	<b>1923,3</b>
	<b>Supervisão Suporte Presencial - Nível 2</b>	Demanda Periódica	Supervisionar - Gerar relatório	2	1	0,7	0,7	44	30,8	
		Demanda Periódica	Acompanhar registro da descrição e documentação de atendimentos	0,5	1		0,7	22	15,4	
		Demanda Periódica	Alocação de turnos de profissionais	0,5	1		0,7	22	15,4	
		Demanda Periódica	Acompanhar execução de serviços relacionados a contratação	0,5	1		0,7	22	15,4	
		Demanda Periódica	Apoiar e supervisionar equipe técnica	1	1		0,7	22	15,4	
		Demanda Periódica	Manter base de conhecimento	0,5	1		0,7	22	15,4	
		Demanda de Usuário	Acompanhar / ouvir / intervir atendimento à usuário	0,25	1,5		1,05	35	36,75	
		Resolução de Incidente	Acompanhar / ouvir / intervir resolução de incidente	0,5	2		1,4	35	49	
		Demanda Corretiva	Intervenção para melhoria do serviço	1	3		2,1	12	25,2	
		Demanda Preventiva	Orientar técnicos de suporte presencial na prevenção de falhas no serviço	1	3,5		2,45	12	29,4	
		Demanda Preventiva	Apoio na customização da ferramenta de gerenciamento de atendimento	0,5	3,5		2,45	12	29,4	
		Demanda Evolutiva	Criar / revisar / alterar script de atendimento -	1	4		2,8	12	33,6	



# DEFENSORIA PÚBLICA

DISTRITO FEDERAL

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

			Criar / alterar relatório						
		Demanda Evolutiva	Mapear e elaborar ou atualizar procedimentos	1	4		2,8	12	33,6
		<b>TOTAL UST MÊS</b>						<b>284</b>	<b>344,75</b>
	<b>Gerência Central de Suporte - Nível 1 e Nível 2</b>	Demanda Periódica	Gerenciar - Gerar relatório	2	1	0,9	0,9	6	5,4
		Demanda Periódica	Coordenar e gerenciar equipe	0,5	1		0,9	6	5,4
		Demanda Periódica	Gerenciar a execução e controle de indicadores de serviços (SLA)	1	1		0,9	4	3,6
		Demanda de Usuário	Acompanhar atendimento à usuário	0,25	1,5		1,35	8	10,8
		Resolução de Incidente	Acompanhar resolução de incidente	0,5	2		1,8	8	14,4
		Demanda Corretiva	Intervenção para melhoria do serviço	1	3		2,7	8	21,6
		Demanda Preventiva	Orientar técnicos de supervisores na prevenção de falhas no serviço	1	3,5		3,15	4	12,6
		Demanda Preventiva	Apoiar o alinhamento de gerenciamento de serviços com a melhores práticas	1	3,5		3,15	4	12,6
		Demanda Evolutiva	Criar / revisar / alterar escopo dos serviços	1	4		3,6	4	14,4
		Demanda Evolutiva	Apoio para aquisição de novos recursos	0,5	4		3,6	4	14,4
		Demanda Evolutiva	Propor métodos e melhores práticas de documentação	0,5	4		3,6	4	14,4
			<b>TOTAL UST MÊS</b>						<b>60</b>
<b>LOTE -2: Sustentação de Rede e Segurança, Sustentação de Servidores e Operação</b>							<b>TOTAL UST MÊS - 1524,15</b>		
Serviço	Escopo Resumido	Tipo Atividade	Descrição Atividade	Esforço (Horas) para Atividade	Peso Atividade	Complexidade Atividade	UST	Quantidade Atividade Mês	UST Mês
<b>Sustentação de Rede e Segurança, Sustentação de Servidores e Operação</b>	<b>Sustentação de Rede</b>	Demanda Periódica	Compartilhar pasta de arquivos	0,25	1	1,2	1,2	10	12
		Demanda Periódica	Criar ou alterar registros DNS	0,25	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Instalar e configurar DNS	1	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Atualizar versão do navegador internet	0,5	1		1,2	7	8,4
		Demanda Periódica	Configurar / Desenhar Rede switch	1	1		1,2	5	6
		Demanda Periódica	Verificar porta switch	0,25	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Instalar e configurar Switch de rede	1	1		1,2	15	18
		Demanda Periódica	Configuração SQUID	0,5	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Atualizar monitoramento SQUID	0,25	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Customização SQUID	0,5	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Administração SQUID	1	1		1,2	10	12
		Demanda	Orientar usuários quanto	0,25	1,5		1,8	12	21,6



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

		de Usuário	ao compartilhamento de arquivos							
		Demanda de Usuário	Incluir/Excluir domínio	0,25	1,5		1,8	5	9	
		Demanda de Usuário	Instalar e configurar servidor de domínio	0,5	1,5		1,8	7	12,6	
		Demanda de Usuário	Incluir ou excluir usuário em domínio	0,25	1,5		1,8	5	9	
		Demanda de Usuário	Alterar configuração internet	0,5	1,5		1,8	5	9	
		Demanda de Usuário	Alterar perfil de acesso internet	0,5	1,5		1,8	8	14,4	
		Demanda de Usuário	Orientações para usuários internet	0,5	1,5		1,8	5	9	
		Demanda de Usuário	Alterar perfil de usuário LAN	0,25	1,5		1,8	8	14,4	
		Demanda de Usuário	Orientação para usuários LAN	0,25	1,5		1,8	7	12,6	
		Resolução de Incidente	Incluir, alterar ou excluir usuário em compartilhamento de arquivos	1	2		2,4	7	16,8	
		Resolução de Incidente	Verificar incidente DNS	1	2		2,4	8	19,2	
		Resolução de Incidente	Verificar falha ou erro de internet	1	2		2,4	9	21,6	
		Demanda Corretiva	Analisar e corrigir erro/falha DHCP	1	3		3,6	9	32,4	
		Demanda Corretiva	Corrigir problema DNS	0,5	3		3,6	9	32,4	
		Demanda Corretiva	Corrigir problema de domínio	1	3		3,6	4	14,4	
		Demanda Corretiva	Corrigir problema de conexão/acesso a internet	0,5	3		3,6	10	36	
		Demanda Corretiva	Corrigir problemas LAN	1	3		3,6	10	36	
		Demanda Corretiva	Verificar in loco problemas de lentidão do tráfego de rede LAN	1	3		3,6	10	36	
		Demanda Preventiva	Analisar e corrigir incidentes de desempenho DHCP	1	3,5		4,2	10	42	
		Demanda Evolutiva	Verificar e analisar carga e capacidade DHCP	1	4		4,8	6	28,8	
		<b>TOTAL UST MÊS</b>						<b>261</b>	<b>555,6</b>	
	<b>Sustentação de Servidores e Operação</b>	Demanda Periódica	Monitorar comportamento de backup/restore	0,5	1	1,1	1,1	14	15,84	
		Demanda Periódica	Manter Espaço em Disco Windows 2008 Server	0,25	1		1,1	10	11	
		Demanda Periódica	Rotinas de Segurança de Dados	0,5	1		1,1	14	15,84	
		Demanda Periódica	Análise de Logs Servidor de Aplicação IIS	0,5	1		1,1	7	7,92	
		Demanda Periódica	Configurar Daemon	0,5	1		1,1	8	8,8	



# DEFENSORIA PÚBLICA

## DISTRITO FEDERAL

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

		Demanda Periódica	Criar, excluir, configurar, atualizar, alterar email	0,25	1		1,1	18	19,8
		Demanda Periódica	Codificar Shell Script Linux Server	1	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Configurar Client Antivirus Windows Server	1	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Formatar Windows Server	1	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Montar Disco Windows Server	1,5	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Remanejar servidor	2	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Montar Disco Unix Solaris Server	1,5	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Deploy Servidor de Aplicacao Jboss	1,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Configurar Servidor de Aplicacao Jboss	1	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Suporte Duvidas Tecnicas Daemon	0,25	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Suporte servidor de aplicacao apache - Recompilar	0,25	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Configurar servidor hardware	0,5	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Suporte Storage - Rede San/Nas	0,5	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Instalar servidor hardware	1	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Ajustes de Performance Linux Server	0,5	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Configurar Linux Server	1	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Montar Disco Linux Server	1,5	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Configurar Windows Server	1	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Instalar Windows Server	1	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Suporte ao servidor de aplicacao apache - Ajustes de Performance	0,5	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Suporte ao servidor de aplicacao apache - Configurar	0,5	1		1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Suporte ao servidor de aplicacao apache - Deploy	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao servidor de aplicacao apache - Instalar	1	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao servidor de aplicacao apache - Atualizar	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Configurar Servidor Sistema Operacional Linux	1	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Subir novo servidor	1	1		1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Sistema Reiniciando	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Adicionar Vm	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Ajustes de Performance	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Aumentar Memoria	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Aumentar Processamento	0,5	1		1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Clonar Vm	1	1		1,1	4	3,96



**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF**

		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Configurar	1	1	1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Configurar duplicação	0,5	1	1,1	2	1,98
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Configurar Vcenter	0,5	1	1,1	2	1,98
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Criar Vm	1	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Instalar Vmware Tools	0,5	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Reduzir Memoria	0,25	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Suporte ao Vmware - Reduzir Processamento	0,25	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Manutencao Vmware Server	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Configurar contas de acesso	0,5	1	1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Configurar ferramenta de correio eletrônico	1	1	1,1	35	38,5
		Demanda Periódica	Configurar LDAP	1	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Configurar webmail	1	1	1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Editar Lista Correio Eletrônico	0,5	1	1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Restauração de caixa Correio Eletrônico	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Alterar moderador Lista Correio Eletrônico	0,25	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Analise de logs Lista Correio Eletrônico	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Verificação de status do serviço Lista Correio Eletrônico	0,5	1	1,1	10	11
		Demanda Periódica	Realizar nova implementação Correio Eletrônico	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Verificação de status do serviço Servidor de emails	0,25	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Resolução de problemas Servidor de emails	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Análise de incidentes Servidor de emails	0,5	1	1,1	10	11
		Demanda Periódica	Analise de logs Webmail	0,5	1	1,1	10	11
		Demanda Periódica	Atualização de software Webmail	1	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Exclusão de alertas ao usuário Webmail	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Instalação de plugins Webmail	1	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Suporte ao usuário Webmail	0,25	1	1,1	14	15,84
		Demanda Periódica	Verificação de status do serviço Webmail	0,25	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Backup em Fita	1	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Documentar Fitas	0,5	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Restore de backup em Fita	1	1	1,1	7	7,92
		Demanda Periódica	Acompanhar Fornecedor storage	0,5	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Configurar storage	1	1	1,1	4	3,96
		Demanda Periódica	Definir política de backup	1	1	1,1	5	5,5



# DEFENSORIA PÚBLICA

DISTRITO FEDERAL

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2017 - DPDF

	Demanda Periódica	Configurar ferramenta de backup	1	1		1,1	5	5,5	
	Demanda Periódica	Instalar ferramenta de backup	1	1		1,1	5	5,5	
	Demanda Periódica	Manutenção ferramenta de backup	0,5	1		1,1	6	6,6	
	Demanda Periódica	Execução de testes de backup	0,5	1		1,1	7	7,92	
	Demanda Periódica	Tratar erros de backup	0,5	1		1,1	7	7,92	
	Demanda Periódica	Executar Backup	1	1		1,1	7	7,92	
	Demanda Periódica	Executar Restore	1	1		1,1	7	7,92	
	Demanda de Usuário	Monitorar Storage	1	1,5		1,65	7	11,88	
	Demanda de Usuário	Alterar/corrigir permissão Servidor de Arquivos	0,5	1,5		1,65	7	11,88	
	Demanda de Usuário	Criar / Excluir Lista Correio Eletrônico	0,25	1,5		1,65	7	11,88	
	Demanda de Usuário	Incluir usuário em lista Correio Eletrônico	0,25	1,5		1,65	9	14,85	
	Demanda de Usuário	Configuração Lista Correio Eletrônico	0,25	1,5		1,65	7	11,88	
	Demanda de Usuário	Suporte a Usuarios/Desenvolvedores Daemon	0,25	1,5		1,65	5	8,25	
	Resolução de Incidente	Suporte servidor de aplicacao apache - Indisponivel	0,25	2		2,2	7	15,84	
	Resolução de Incidente	Suporte servidor de aplicacao IIS - Indisponivel	0,25	2		2,2	7	15,84	
	Resolução de Incidente	Suporte ao Vmware - Lentidao	0,25	2		2,2	7	15,84	
	Demanda Preventiva	Manter Espaco em Disco Linux Server	1	3,5		3,85	7	27,72	
	Demanda Preventiva	Ajustes de Performance Windows 2008 Server	1	3,5		3,85	7	27,72	
	Demanda Preventiva	Atualizar Linux Server	0,5	3,5		3,85	4	13,86	
	Demanda Preventiva	Ajustes de Performance Windows Server	0,5	3,5		3,85	7	27,72	
	Demanda Preventiva	Configuração evolutiva servidor	0,5	3,5		3,85	4	13,86	
	Demanda Preventiva	Atualizar Service Pack Windows 2008 Server	0,5	3,5		3,85	5	19,25	
	<b>TOTAL UST MÊS</b>							<b>753</b>	<b>968,55</b>
<b>VALOR MENSAL TOTAL DA CONTRATAÇÃO - LOTES 1 A 2</b>									



**ANEXO II – DO EDITAL**

**ESTIMATIVA DE PREÇO**

LOTE	DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS	QUANTIDADE ESTIMADA DE "UST"	VALOR MÉDIO ESTIMADO (MENSAL)	VALOR MÉDIO ESTIMADO TOTAL (ANUAL)
1	Central de Suporte (Service Desk);	2.872,65	R\$ 97.476,17	R\$ 1.169.714,04
	Suporte Técnico (Nível 1 e 2)			
2	Suporte Especializado em Sustentação de Rede;	1.524,15	R\$ 58.344,46	R\$ 700.133,52
	Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.			
VALORES TOTAIS R\$			R\$ 155.820,63	R\$ 1.869.847,56

**VALOR MÉDIO ESTIMADO TOTAL: R\$ 1.869.847,56** (Um milhão, oitocentos e sessenta e nove mil, oitocentos e quarenta e sete reais e cinquenta e seis centavos)



**ANEXO III – DO EDITAL**

**EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA  
DECLARAÇÃO**

Ref.: (identificação da licitação)

A empresa.....  
inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal  
o (a) 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 8.666/1993, acrescido pela Lei Federal no 9.854/1999, que não emprega  
menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega  
menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_..

\_\_\_\_\_  
Responsável / Representante Legal

(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)



**ANEXO IV – DO EDITAL**

**DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO**

Ref.: PREGÃO Nº \_\_\_\_\_/2017 – DPDF

A empresa....., inscrita no  
CNPJ nº.....sediada  
em

.....  
por intermédio de seu representante legal o (a) Sr  
(a)....., portador (a) da Carteira de Identidade  
nº ..... e do CPF nº .....,  
DECLARA, que a empresa atende a todos os requisitos de habilitação, bem como  
apresenta sua proposta com indicação do objeto e do preço oferecido os quais  
atendem plenamente ao Edital.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Responsável / Representante Legal



**ANEXO V – DO EDITAL**

**DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

A empresa ....., inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o (a) Sr. (a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº.....e o CPF nº....., DECLARA, para fins legais, sob as penas da Lei, que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar Federal nº 123/2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 49 da referida Lei Complementar, e que não se enquadra nas situações relacionadas no § 4º do art. 3º da citada Lei Complementar.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Responsável / Representante Legal



**ANEXO VI – DO EDITAL**

**MINUTA DO CONTRATO**

TERMO DE CONTRATO QUE FAZEM ENTRE  
SI A DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO  
FEDERAL E A EMPRESA  
\_\_\_\_\_ PARA  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**, neste ato denominada **CONTRATANTE**, com sede no Setor de Indústria e Abastecimento, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, CEP: 71.200-219, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.219.624/0001-83, representada pelo seu Defensor Público-Geral: Ricardo Batista Sousa, consoante competência originária prevista na Lei Complementar nº 80, de 12 de janeiro de 1994, e ainda a Lei Complementar nº 828, de 26 de julho de 2010 e de outro lado a EMPRESA \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representado por \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_ e CPF nº \_\_\_\_\_, de acordo com a representação legal que lhe é outorgada, têm entre si justo e avençado e celebram o presente contrato que tem por objeto as cláusulas e condições estabelecidas no edital do **Pregão nº \_\_\_\_/2017-DPDF**. A proposta apresentada pela **CONTRATADA**, no que couber, e os anexos constantes do **processo nº 0401.001231/2016**, sujeita as partes às normas disciplinares da Lei Federal nº 8.666/1993, com as alterações introduzidas pela Lei Federal nº 8.883/1994, Lei Federal 9.854/1999, da Lei Federal nº 8.078/1990, da Lei Federal nº 10.520/2002 e demais legislações aplicáveis à espécie, e as cláusulas e condições a seguir estipuladas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O presente contrato que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e



Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e Núcleos de Atendimentos da DPDF, 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 (*Service Desk*), conforme as condições e exigências estabelecidas no Edital e seu Anexo I – Termo de Referência, que integra este contrato, independentemente de transcrição.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

### **2.1. Obrigações Gerais**

**2.1.1** Executar os serviços contratados, não sendo admitida a transferência de responsabilidades para terceiros ou subcontratações.

**2.1.2.** Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, utilizando-se de empregados treinados e devidamente habilitados.

**2.1.3** Manter os seus empregados, quando em horário de trabalho, a serviço da DPDF, devidamente uniformizados, identificados por crachá da CONTRATADA

**2.1.4.** Respeitar as normas, regulamentos e procedimentos internos do CONTRATANTE, especialmente as de segurança, disciplina e acesso às dependências da DPDF.

**2.1.5.** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar os empregados nesse sentido.



**2.1.6.** Não utilizar o nome da Defensoria Pública do Distrito Federal para fins comerciais ou em campanhas e materiais de publicidade, salvo com autorização prévia.

**2.1.7.** Acatar as orientações do Gestor/Fiscal do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas no prazo fixado.

**2.1.8.** Prestar esclarecimentos a DPDF sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da prestação dos serviços contratados.

**2.1.9.** Manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista.

**2.1.10.** Responder pelos danos causados diretamente à Administração, ou ainda a terceiros, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;

**2.1.11.** Refazer, sem acréscimo ao preço contratado, os serviços considerados insatisfatórios pelo Executor do Contrato;

**2.1.12.** Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a CONTRATADA fica obrigada a fornecer plano de saúde aos prestadores de serviço empregados na presente contratação.

**2.1.13.** Na seleção e contratação de empregados para a prestação dos serviços em questão, fica a CONTRATADA obrigada a observar as disposições contidas nas Leis Distritais nºs: 4.794/2012 e 4.766/2012.

**2.1.14.** Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, a CONTRATADA fica obrigada a aplicar o disposto no artigo 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que trata da contratação de beneficiários reabilitados do INSS ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, nos casos nos quais esse dispositivo legal determina.



**2.2. Obrigações Específicas:**

**2.2.1.** Recrutar e selecionar o(s) empregado(s) necessário(s) à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no Termo de Referência.

**2.2.2.** Designar um preposto que será responsável pela solução de qualquer ocorrência relacionada ao fiel cumprimento do contrato, bem como pela supervisão, orientação e acompanhamento dos trabalhos, devendo-se reportar ao Executor do Contrato, como representante da CONTRATADA, de acordo com o art. 68 da Lei nº 8.666/1993.

**2.2.3.** Responsabilizar-se pelo transporte / deslocamento do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como, nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.

**2.2.4.** Substituir o funcionário em caso de falta ao serviço, no prazo máximo de 90 (noventa) minutos, independente de solicitação do Executor do Contrato.

**2.2.5.** Nos afastamentos legais, compulsórios, como férias, a CONTRATADA deverá dar ciência ao seu funcionário com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência ao período regulamentar.

**2.2.6.** Comunicar ao Executor do Contrato, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, os afastamentos de seus funcionários decorrentes de férias.

**2.2.7.** Substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da entrega de notificação por escrito, a pedido do Executor do Contrato, funcionários que porventura não correspondam a contento às atribuições afetas a eles ou cujas atitudes sejam consideradas inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares da DPDF.

**2.2.8.** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito.



**2.2.9.** Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos. A CONTRATADA não poderá vincular o pagamento de valores devidos a seus funcionários (salários, 13º salários, férias, vale-transporte, auxílio-alimentação etc.) ao recebimento de créditos devidos pelo CONTRATANTE.

**2.2.10.** Encaminhar a DPDF, mensalmente, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados ao(s) profissional(is) que executa(m) os serviços. No caso de vale-transporte e alimentação, os comprovantes deverão discriminar o valor, a quantidade e o funcionário beneficiado.

**2.2.11.** Arcar, em relação aos seus funcionários, com todas as despesas decorrentes do fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPIs), bem como com as despesas relativas a: salários, encargos sociais, obrigações trabalhistas, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, e demais benefícios previstos em legislação específica, referentes ao objeto da contratação.

**2.2.12.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, for (em) vítima(s) o(s) seu(s) empregado(s) durante a execução do contrato, ainda que acontecido em quaisquer das dependências da DPDF.

**2.2.13.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução desta licitação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

**2.2.14.** Reparar e/ou ressarcir a DPDF por qualquer dano ou estrago causado por seus funcionários em materiais/equipamentos/máquinas de propriedade da DPDF e/ou de terceiros instalados e/ou utilizados nas dependências da Defensoria.

**2.2.15.** Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados.



- 2.2.16.** Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
- 2.2.17.** Fornecer, no início do ajuste, a cada prorrogação e a cada alteração, arquivo, em meio magnético, contendo matrícula, nome, CPF e lotação de todos os empregados diretamente relacionados ao contrato e daqueles que fazem parte de Quadro Suplementar destinado à cobertura de mão de obra ausente.
- 2.2.18.** Observar o horário de trabalho estabelecido pela DPDF, em conformidade com as leis trabalhistas e, manter disponíveis os serviços diariamente.
- 2.2.19.** Comunicar a DPDF, imediatamente, quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Defensoria Pública.
- 2.2.20.** Não modificar a forma da prestação dos serviços e suas respectivas especificações sem autorização expressa do Executor do Contrato.
- 2.2.21.** Respeitar as normas e procedimentos internos, inclusive os referentes ao acesso às dependências da Defensoria Pública e as normas disciplinares.
- 2.2.22.** Instruir os funcionários quanto à prevenção de acidentes e incêndios.
- 2.2.23.** Levar em conta todas as precauções e zelar permanentemente para que as suas operações não provoquem danos físicos ou materiais a terceiros, cabendo-lhe, exclusivamente, todos os ônus para reparação de eventuais danos causados.
- 2.2.24.** Fiscalizar regularmente os funcionários, verificar as condições em que o serviço está sendo prestado, e exercer o controle sobre a assiduidade e pontualidade dos funcionários.
- 2.2.25.** Comparecer, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, ao local designado, por meio do(s) preposto(s) para exame e esclarecimentos de quaisquer ocorrências, salvo em situações emergenciais de pronto atendimento.



- 2.2.26.** Remunerar o profissional alocado em posto de trabalho para cobertura de outro profissional com salário devido igual ao do profissional substituído, recolhendo os encargos correspondentes e previstos contratualmente.
- 2.2.27.** Estar à disposição dos profissionais alocados nos postos de trabalho, sempre que necessário, visando a resolver os problemas relativos ao trabalho.
- 2.2.28.** Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade dos profissionais. A CONTRATADA poderá (se for o caso) instalar ponto eletrônico para supervisionar a frequência de seus profissionais nos seus postos de trabalho.
- 2.2.29.** Manter seus funcionários sob vínculo empregatício exclusivo da empresa, responsabilizando-se por todos os ônus decorrentes da execução dos serviços.
- 2.2.30.** Observar as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho, conforme legislação em vigor.
- 2.2.31.** Observar o horário de trabalho estabelecido pela DPDF, em conformidade com as leis trabalhistas, e manter disponíveis os serviços diariamente (segunda-feira à sexta-feira).
- 2.2.32.** Executar todas as tarefas previstas no Termo de Referência.
- 2.2.33.** Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados, impondo penalidades àqueles que se negarem a usá-los (quando couber).
- 2.2.34.** Comunicar a DPDF, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social / estatuto, durante o prazo de vigência deste contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 2.2.35.** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os seus empregados.



**2.2.36.** Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas.

**2.2.37.** Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento do FGTS e do INSS sempre que solicitado pelo Executor do Contrato.

**2.2.38.** Fica a CONTRATADA obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no instrumento de ajuste.

**2.2.39.** Fica a CONTRATADA obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar a CONTRATANTE a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos.

**2.2.40.** Fica a CONTRATADA obrigada a proceder ao pagamento dos salários de seus empregados por meio de depósito bancário, na conta desses, em agências situadas no Distrito Federal.

**2.2.41.** Planificar, executar e supervisionar permanentemente os serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências que forem objeto dos serviços;

**2.2.42.** Fornecer a mão-de-obra, os equipamentos, as ferramentas e utensílios, necessários à perfeita execução dos serviços objetos da presente licitação.

**2.2.43.** Identificar, para não serem confundidos com os de propriedade do CONTRATANTE, os seus equipamentos, ferramentas e utensílios;

**2.2.44.** Dotar os equipamentos elétricos de sistema de proteção, para evitar danos à rede elétrica dos edifícios do DPDF, (quando couber);



**2.2.45.** Disponibilizar os equipamentos de segurança e de proteção individual para as atividades que apresentem risco, conforme legislação trabalhista e normas de segurança do trabalho;

**2.2.46.** Comunicar, imediatamente, ao Executor do Contrato, eventuais defeitos nos equipamentos que prejudiquem a execução dos serviços, adotando as providências necessárias à correção dos defeitos;

**2.2.47.** Providenciar Livro de Ocorrências ou instrumento equivalente, mantendo-o disponível para apreciação do CONTRATANTE;

**2.2.48.** Registrar no Livro de Ocorrências ou instrumento equivalente os fatos, falhas, irregularidades e anormalidades constatadas na execução dos serviços;

**2.2.49.** Permitir ao CONTRATANTE o acesso ao controle de frequência e às carteiras profissionais dos funcionários alocados à execução do serviço contratado;

**2.2.50.** A CONTRATADA não poderá obter pontuação equivalente ao conceito ruim no Fator de Qualidade (FQ), conforme previsto no Acordo de Níveis de Serviço do Termo de Referência, por dois meses consecutivos, sob pena de aplicação das sanções previstas em contrato.

**2.2.51.** A CONTRATADA se obriga a fornecer o vale transporte e a depositar os valores relativos ao auxílio alimentação de seus empregados de uma única vez até o 7º (sétimo) dia útil de cada mês, sendo que os quantitativos / montantes deverão ser suficientes para cumprir com esses benefícios até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

**2.2.52.** As normas constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, Federais e Distritais pertinentes, bem como outras normas previstas em acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações, movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência, imperícia ou imprudência no desenvolvimento dos serviços.



### **2.3. Do Preposto**

**2.3.1.** A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração da Defensoria Pública, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário, além de coordenar e fiscalizar as atividades da equipe, o qual deverá ser indicado mediante declaração em que deverá constar o nome completo, nº CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

**2.3.2.** O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração, deverá apresentar-se à unidade fiscalizadora, após a assinatura do contrato, para firmar, juntamente com o servidor designado para esse fim, o Termo de Abertura do Livro de Ocorrências, destinado ao assentamento das principais ocorrências durante a execução do contrato, bem como para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação dos serviços objeto da presente licitação.

**2.3.3.** O preposto deverá estar sempre apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados.

**2.3.4.** A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da DPDF, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

#### **3.2.1. Obrigações Gerais:**

**3.2.1.1** Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados.

**3.2.1.2.** Permitir o livre acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente identificados, nas dependências da DPDF, para execução dos serviços.

**3.2.1.3.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como qualquer defeito ou imperfeição observada na execução dos serviços.



**3.2.1.4.** Efetuar o pagamento mensal devido à CONTRATADA pela execução dos serviços, após o "atesto" do Executor do Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

**3.2.1.5.** Receber o objeto do contrato e atestar a Nota Fiscal/Fatura.

**3.2.1.6.** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos.

**3.2.1.7.** Exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não cumpra as normas da DPDF na execução dos serviços, que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

**3.2.1.8.** Designar um executor e respectivo substituto para acompanhar e fiscalizar o ajuste, assim como para atestar a execução do objeto.

**3.2.2. Obrigações Específicas:**

**3.2.2.1.** Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA. Em caso de perda ou dano, o novo crachá deverá ser ressarcido a DPDF pela CONTRATADA.

**3.2.2.2.** Manter relatório de falhas detectadas no cumprimento das cláusulas contratuais pela CONTRATADA, notificando-a, por escrito, para as medidas corretivas imediatas ou aplicando penalidades, quando necessário.

**3.2.2.3.** Exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência e Edital de licitação.

**3.2.2.4.** Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos para a prestação dos serviços, solicitando à CONTRATADA as substituições que se verificarem necessárias.

**CLÁUSULA QUARTA - DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**



4.1. Os empregados da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva daquela as obrigações decorrentes da legislação trabalhista e previdenciária, fiscais e comerciais, e resultantes da execução deste contrato, as quais se obriga a saldar na época oportuna, conforme art. 71 da Lei Federal nº 8.666/1993.

### **CLÁUSULA QUINTA – DA FISCALIZAÇÃO**

5.1. A execução dos serviços será acompanhada por executor ou comissão especialmente designados, que anotarão 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 vigentes.

5.2. Cabe ao executor do contrato:

5.2.1. Responsabilizar-se pela supervisão do contrato, administrando-o de conformidade com as disposições contratuais e editalícias;

5.2.2. Certificar a execução dos serviços, encaminhando cópia desta certificação à Diretoria de Administração e Finanças - DAF, para serem apensados ao contrato;

5.2.3. Pronunciar-se por escrito sobre a prorrogação do contrato, antes da extinção deste, em tempo hábil para, se for o caso, ser promovida a abertura de nova licitação, dispensa ou inexigibilidade;

5.2.4. Adotar toda e qualquer providência necessária à perfeita execução do contrato, podendo valer-se dos demais setores da Defensoria Pública do Distrito Federal;

5.2.5. Convocar por escrito a CONTRATADA para efetuar os serviços de manutenção corretiva;

5.2.6. Notificar por escrito a CONTRATADA, quando ou se a mesma deixar de cumprir qualquer cláusula deste contrato e encaminhar cópia da referida notificação ao setor competente da Subsecretaria de Administração Geral, para ser anexada ao contrato;

5.2.7. Exigir da CONTRATADA por escrito a substituição de qualquer membro da equipe técnica responsável pela execução dos serviços;



5.2.8. Adotar toda e qualquer providência necessária à perfeita execução do contrato, podendo valer-se dos demais setores da CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR DO CONTRATO**

6.1. O valor total do contrato é de R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ reais), conforme estipulado na proposta vencedora do certame.

6.2. O valor de que trata esta cláusula abrange todas as despesas com administração, materiais, mão-de-obra, leis sociais, trabalhistas e fiscais, equipamentos auxiliares, seguros, todos os tributos incidentes e demais encargos, enfim, todo o necessário para a execução dos serviços.

6.3. A adjudicatária **prestará garantia no valor de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, após sua assinatura**, na forma do art. 55, inciso VI e art. 56 da Lei Federal nº 8.666/1993, em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia, ou fiança bancária.

6.3.1. A validade da garantia deverá cobrir 3 (três) meses, além do prazo pactuado para a vigência contratual.

6.3.2. Por ocasião da repactuação dos preços dos serviços, a CONTRATADA providenciará o reforço da garantia em valor proporcional ao reajuste ocorrido.

6.3.3. A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas, devendo, se for o caso, a apólice de seguro-garantia ou carta fiança fazer constar tal responsabilidade.

## **CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO**

7.1. O pagamento relativo ao objeto desta licitação será realizado por meio de Ordem Bancária, ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, segundo o valor constante da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo Executor do Contrato, e será efetuado em até 30 dias contados da apresentação do referido documento, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento;



**7.2.** As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão 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 agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto Distrital nº 32.767/2011.

**7.3.** A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias, contado da data final do período de adimplemento da parcela da contratação a que aquela se referir, devendo estar acompanhada dos documentos mencionados no §1º do art. 36 da IN/SLTI nº 02, de 2008.

**7.4.** O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados, devidamente acompanhada das comprovações mencionadas no §1º do art. 36, da IN/SLTI nº 02, de 2008.

**7.5.** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**7.6.** Caso se constate o descumprimento de obrigações trabalhistas ou da manutenção das condições exigidas para habilitação poderá ser concedido um prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações, quando não se identificar má-fé ou a incapacidade de corrigir a situação.

**7.6.1.** Não sendo regularizada a situação da CONTRATADA no prazo concedido, ou nos casos em que identificada má-fé, se não for possível à realização desses pagamentos pela própria Administração, os valores retidos cautelarmente serão



depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

**7.7.** Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

**7.7.1.** Não produziu os resultados acordados;

**7.7.2.** Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

**7.7.3.** Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**7.8.** Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

**7.9.** Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

**7.10.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

**7.10.1.** O prazo de que trata o item 7.10 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

**7.11.** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.



**7.12.** Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

**7.13.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

**7.14.** Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

**7.15.** Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

**7.15.1.** A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5º-C, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

**7.16.** Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.



I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \quad I = \frac{(6 / 100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

= \_\_\_\_\_ TX = Percentual da taxa anual = 6%

## CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

8.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, inclusive as relativas à qualidade do serviço contratado, assim como pela recusa injustificada em retirar a nota de empenho, a licitante vencedora ficará sujeita às sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei Federal nº 8.666/1993 e no Decreto Distrital nº 26.851/2006, com redação dada pelo Decreto Distrital nº 35.831/2014.

8.2. À CONTRATADA, pelo descumprimento das obrigações assumidas ou pela infringência de preceitos legais, serão aplicadas, segundo a gravidade da falta cometida, as seguintes penalidades:

8.2.1. **Advertência;**

8.2.2. **Multa de:**

a) **0,33% (trinta e três centésimos por cento)** por dia de atraso, na entrega de material ou na 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;

b) **0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento)** por dia de atraso, na entrega de material ou na 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;

c) **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 “a” e “b” deste artigo;

d) **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;

e) **Até 20% (vinte por cento)** sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega;

8.2.3. **Suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração pelo prazo de 12 (doze) meses;

8.2.4. **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração, quando a empresa, sem justa causa, deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé, a juízo da Defensoria Pública do Distrito Federal. A declaração de inidoneidade terá efeito 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 a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

8.3. Em caso de inadimplemento contratual, o valor da multa deverá ser recolhido no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da intimação, podendo ser descontado da garantia contratual prestada ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, ou ainda cobrado judicialmente, acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

8.4. Em qualquer caso, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

8.5. As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei Federal nº 8.078/90.

## **CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO**

9.1. A rescisão deste Contrato poderá ser:

9.1.1. **Determinada por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE**, nos casos enumerados no art. 78, incs. I a XII e XVII, da Lei Federal nº 8.666/1993;



9.1.2. **Amigável**, por acordo entre as partes, reduzido a termo nos autos do processo da licitação, desde que haja conveniência para a CONTRATANTE, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, observado o disposto no art. 79, II c/c § 1º da Lei Federal nº 8.666/1993;

9.1.3. **Judicial**, nos termos da legislação em vigor.

9.2. A rescisão do Contrato obedecerá ao que preceituam os arts. 77 a 80, da Lei Federal nº 8.666/1993.

9.3. Além das hipóteses expressamente previstas no art. 78 da Lei Federal nº 8.666/1993, garantida a prévia defesa, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

9.3.1. O não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais;

9.3.2. O atraso injustificado no início do serviço e, ainda, a paralisação sem justa causa sem prévia comunicação à CONTRATANTE;

9.3.3. O desatendimento às determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

9.3.4. O cometimento reiterado de faltas na sua execução, comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelos representantes da CONTRATANTE, especialmente designados para acompanhar o contrato;

9.3.5. A decretação de falência, a dissolução da sociedade, a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

9.3.6. A ocorrência de caso fortuito ou força maior, de alta relevância e amplo conhecimento, regularmente comprovado e impeditivo da execução do objeto deste contrato, sem prejuízo do disposto no art. 79, §2º da Lei Federal nº 8.666/1993;

9.3.7. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da CONTRATANTE e exaradas nos autos do processo administrativo a que se refere este contrato, sem prejuízo do disposto no art. 79, § 2º da Lei Federal nº 8.666/1993;

9.3.8. A subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste contrato;



9.3.9. A supressão superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato, por parte da Administração, quando não decorrentes de acordo entre as partes.

9.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

9.5. A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

9.6. Os atos de aplicação das penalidades previstas neste contrato serão publicados no Diário Oficial do Distrito Federal – DODF.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA VIGÊNCIA**

10.1. O Contrato terá vigência de **12 (doze) meses**, contados de sua assinatura, com eficácia a partir da data da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Distrito Federal.

10.2. O contrato a critério das partes, mediante termo aditivo, poderá ser prorrogado na forma do artigo 57 da Lei 8.666/1993, observado o limite permitido em lei.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

11.1. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar acréscimos e supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, mantidas as mesmas condições contratuais estipuladas, sem que lhe caiba qualquer reclamação.

11.2. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993, vedada a modificação do objeto.

11.3. A alteração de valor contratual, decorrente de repactuação ou reajuste de preço; compensação ou penalização financeira, prevista neste contrato; bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**



12.1. As despesas decorrentes das obrigações assumidas com a execução deste Contrato correrão à conta de dotação orçamentária própria da CONTRATANTE: **Programas de Trabalho \_\_\_\_\_; Subtítulos \_\_\_\_\_; Elementos de despesa \_\_\_\_\_, sob o evento nº \_\_\_\_\_, na modalidade \_\_\_\_\_.**

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO**

13.1. A prestação dos serviços objeto deste contrato foi precedida de licitação, realizada na modalidade Pregão Eletrônico, do tipo: Menor Preço Global, sob o regime de execução: Empreitada por Preço Unitário, devidamente instruída nos autos do **processo nº 0401.001231/2016;**

13.2. Independentemente de transcrição, são partes integrantes deste Contrato: à proposta do licitante vencedor, e todas as normas e condições estabelecidas no **Edital do Pregão nº \_\_\_\_\_/2017-DPDF** e seus Anexos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA**

14.1. Os débitos da CONTRATADA para com o Distrito Federal decorrentes ou não deste contrato 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 QUINTA – DO FORO**

15.1. As partes elegem o foro da Circunscrição Judiciária Especial de Brasília-DF, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais dúvidas e litígios decorrentes do presente Contrato.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO**

16.1. A CONTRATANTE providenciará, às suas expensas, a publicação do extrato do presente Contrato no Diário Oficial do Distrito Federal.



### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. A Defensoria Pública do Distrito Federal convocará oficialmente a licitante vencedora para, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, assinar o contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/1993 e no instrumento convocatório do certame.

17.2. Os casos omissos decorrentes da aplicação deste contrato serão dirimidos pela CONTRATANTE, com fundamento na legislação aplicável à espécie, em especial, pelas Leis Federais nº 8.666/1993 e 10.520/2002.

17.3. Durante a execução deste contrato não serão consideradas comunicações verbais. Todas as comunicações que envolvam a execução deste contrato, de uma parte à outra, serão consideradas como suficientes desde que efetuadas por escrito e entregues sob protocolo ou qualquer outro meio que comprove o recebimento.

17.4. Se a CONTRATANTE relevar o descumprimento no todo ou em parte de qualquer obrigação da CONTRATADA relacionadas com a execução deste, tal fato não poderá desonerar ou de qualquer modo afetar ou prejudicar essas mesmas obrigações, as quais permanecerão inalteradas como se nenhuma omissão ou tolerância houvesse ocorrido.

E por estarem de acordo, firmam as partes o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, para que produza seus efeitos.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA

**Testemunhas:**