



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO REALIZADO POR MEIO DA INTERNET

PROCESSO: Nº 401-000.014/2013

TIPO DE LICITAÇÃO: MENOR PREÇO

DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

INTERESSADO: DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico **em 02 (dois) níveis, remoto e presencial**, aos usuários de informática, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central de Atendimento (*Service Desk*) para atender as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal – DPDF.

ELEMENTO DE DESPESA: 33.90.39

DATA: 01/11/2013

HORÁRIO: 09:00h

EDITAL DE LICITAÇÃO DE PREGÃO ELETRÔNICO

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a DPDF – DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL, por intermédio da sua Pregoeira, designada conforme a Portaria nº 89 de 23 de julho de 2013, publicada no DODF nº 152 de 25 de julho de 2013, e sua equipe de apoio, designada pela Portaria nº 103, de 21 de agosto de 2013, publicada no DODF nº 175 de 23 de agosto de 2013, na data, horário e local acima indicado, fará realizar licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO, de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos.

O presente certame será regido pela Lei nº 10.520/2002, regulamentado pelo Decreto Federal nº 5.450/05 e pela Lei Complementar nº 123/2006, pelo Decreto Federal nº 6.204/2007, pelos Decretos Distritais nº 23.460/2002, nº 26.851/2006 e suas alterações, bem como a Instrução Normativa 02/2010 – SLTI/MPOG, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, além



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

das demais normas pertinentes, observadas as condições estabelecidas neste Ato Convocatório e seus Anexos.

1. ENVIO DAS PROPOSTAS

1.1. O encaminhamento das propostas terá início com a divulgação do aviso de Edital no sítio www.comprasnet.gov.br, até a hora e data para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

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

2. DO OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico **em 02 (dois) níveis, remoto e presencial**, aos usuários de informática, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central de Atendimento (*Service Desk*) para atender as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal – DPDF, conforme especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

3. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, para o exercício de 2013 e incluído na proposta orçamentária de 2014, na classificação abaixo:

Unidade Gestora: 480101

Gestão: 00001

Fonte: 100

Programas de Trabalho: 03.126.6009.2557.2626

Elemento de Despesa: 33.90.39

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 www.comprasnet.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 pra 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 uma 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 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 3.722, de 09 de janeiro de 2001, publicado no D.O.U. de 10 de janeiro de 2001 e art. 4º do Decreto Distrital nº 23.546/03; 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 irrevogável e irrevocável submissão dos proponentes às condições deste Edital.

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

5.3.1. Entidades empresariais proibidas de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

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

5.3.3. Quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

5.3.4. Entidades empresariais que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;



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

5.3.6. 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.

5.3.7. 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 nº 32.751/11, art. 8º)

I - contrato de serviço terceirizado;

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

III - convênios e os instrumentos equivalentes.

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

5.5. 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.

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

5.6.1 - que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

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



5.6.2. 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;

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

5.6.4. 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.

5.6.5. Que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 16 de setembro de 2009;

6. DO ENVIO DA PROPOSTA

6.1. 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.

6.2. Todos os campos do formulário disponibilizado devem ser preenchidos.

6.3. 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.

6.4. 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.

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

6.6. Os licitantes deverão inserir proposta, em língua portuguesa, com valor unitário e global em moeda nacional do Brasil para cada item cotado.

6.7. 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 Comercial Sul, Quadra 04, lotes 22/24, 2º andar, Protocolo, sala 205, Ed. Zarife, devendo a (s) proposta (s) conter (em):

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

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

c) 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;

d) prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

e) Conter prazo de execução dos serviços, contados a partir da assinatura do contrato ou da Ordem de Serviço.

f) conter a indicação de uma única marca para cada item cotado, quando for o caso.

g) Conter anexo para cada item cotado, prospecto ou catálogo original, ou cópia do conteúdo do site do fabricante na internet, de cada item ofertado, contendo: marca, modelo e demais especificações técnicas suficientes para julgamento coerentes entre si (catálogo e proposta).

6.8. Caso o prazo de que trata o item 6.7, letra “d”, não esteja expressamente indicado na proposta, o mesmo será considerado como aceito para efeito de julgamento.

6.9. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a prazo e especificações do produto ofertado ou



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

6.10. 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.

6.11. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.12. 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.

6.13. 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 o art. 22, inciso IV, da Lei nº 8.212, de 24.07.91, com a redação da Lei nº 9.876, de 26.11.99, também referido no subitem 12.4 da Instrução Normativa INSS nº 4, de 30/11/99.

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 GLOBAL.

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

7.8. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, respeitando um intervalo mínimo de R\$100,00 (cem reais).

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

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

7.11. No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

7.12. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa da Pregoeira aos participantes.

7.13. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão da Pregoeira. 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.



7.14. 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.

7.15. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e sociedades cooperativas 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 nº 6.204, de 2007.

7.16. 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.

7.17. 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.

7.18. Caso a microempresa, empresa de pequeno porte 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.

7.19. Caso não se ofertem lances e sejam identificadas propostas de preços idênticos de microempresa, empresa de pequeno porte 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.

7.20. 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.

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

7.21.1. produzidos no País;

7.21.2. produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

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

7.22. 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 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 da contratação no Termo de Referência, 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, de 1993, a exemplo das enumeradas no §3º, do art. 29, da IN SLTI/MPOG nº 2, de 2008.



8.5. A Pregoeira convocará o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo razoável para tanto, sob pena de não aceitação da proposta.

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.

8.6. 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. 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.

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 artigos. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 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 e sociedades cooperativas, conforme estatui o art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

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 2, de 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 nº 5.764, de 1971.

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

9.4 - Regularidade fiscal:

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, conforme art. 1º, inciso I, do Decreto nº 6.106/07);

9.4.3. prova de regularidade com a Seguridade Social (INSS);

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 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 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 ou sociedade cooperativa, 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), em cumprimento à Lei 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 2, de 2010, deverão apresentar a seguinte documentação:

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

9.5.2. 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 nº 11.488, de 2007, a apresentação de balanço patrimonial do último exercício financeiro. (Art. 3º do Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007);



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), resultantes da aplicação das fórmulas:

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

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

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

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

9.6.1. Possuir atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), comprovando execução de serviço de **Atendimento Técnico Especializado em Rede LAN/Windows com no mínimo 500 (quinhentos) usuários.**

9.6.1.1. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

9.6.2. Apresentar declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tem condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços aos requisitos de infraestrutura apresentados neste Edital e anexos.



9.6.3. Indicar, por declaração, na data de entrega da documentação e das propostas, que possuirá em seu quadro, um responsável técnico detentor de atestados de capacidade técnica de execução de serviços com características semelhantes às desta licitação, e, caso vencedor do processo licitatório, a época da assinatura do contrato comprovará possuí-lo.

9.6.3.1. Requisitos indispensáveis ao responsável técnico:

9.6.3.1.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;

9.6.3.1.2. Certificação em ITIL foundation versão v2 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado, emitido por entidade certificadora autorizada.

9.6.3.1.3. Certificação Microsoft Certified Professional – MCP com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com Active Directory. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado emitido por instituição reconhecida pela Microsoft.

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 n.º 8.666/93) (modelo Anexo II);

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;



9.6.7. Declaração de Vistoria do Licitante de que vistoriou o local onde será executado o serviço objeto da licitação em epígrafe e de que tomou conhecimento de todos os aspectos técnicos e condições locais para a execução dos serviços conforme modelo constante do Anexo VII.

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. Declaração, sob as penas da lei, de 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 nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 a 45 da referida Lei Complementar, e que não se enquadra nas situações relacionadas no §4º do art. 3º da citada Lei Complementar, conforme modelo constante do Anexo IV.

9.8. Se a menor proposta ofertada for de microempresa, empresa de pequeno porte 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 do Pregoeiro no sistema eletrônico, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período.

9.8.1. A não regularização fiscal no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa 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: licitacoes@defensoria.df.gov.br , no prazo de 30(trinta) minutos, 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, após 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 apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

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, 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, no Protocolo da DPDF, localizado no SCS Quadra 4, lote 22/24, Bloco A, 2º andar, sala 205, Edifício Zarife, Asa Sul, Brasília-DF.

10.1.1. A apresentação de contrarrazões dos demais licitantes ocorrerá no prazo de até 03 (três) dias úteis após o prazo do recorrente.

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.

10.4. 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.

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. DA VIGÊNCIA, CONTRATO E VALIDADE

12.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei vigente.

12.2. A Administração convocará a empresa vencedora a assinar o Instrumento Contratual, dentro do prazo e condições estabelecidos, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Decreto nº 26.851/2006, no Decreto nº 26.993/2006, no decreto nº 27.069 e na Lei Federal nº 8.666/93 e alterações subsequentes.

12.3. O prazo para assinatura do contrato será de até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da intimação nesse sentido.



12.3.1. A recusa em assinar o contrato sem motivo justificado, devidamente aceito pela Administração, implicará nas Sanções cabíveis à espécie, sem prejuízo da aplicação das prescrições do art. 7º da Lei 10.520/02.

12.3.2. Por ocasião da assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços, nos termos do §2º do art. 27 do Decreto 5.450/05.

12.4. O Contrato baseia-se no Termo Padrão N.º 04/2002, instituído pelo Decreto 23.287 de 17/10/2002 do Distrito Federal.

12.5. Por ocasião da celebração do contrato, será exigido da licitante vencedora a prestação de uma das seguintes garantias:

I - caução em dinheiro, ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda; (redação dada pela Lei nº 11.079, de 2004)

II - seguro-garantia; ou,

III - fiança bancária.

12.5.1. Caberá a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia acima, no percentual de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato (Lei n.º 8.666/93, art. 56, parágrafo 2º).

12.5.2. 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 da licitante vencedora, sendo indispensável expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do artigo 827, do Código Civil de 2002.

12.5.3. Toda e qualquer garantia prestada pela licitante vencedora:



- a) somente poderá ser levantada após a extinção do contrato, e quando em dinheiro, atualizada monetariamente;
- b) poderá, a critério da Administração 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.

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

12.6. A execução do Contrato, bem como os casos nele omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de direito público, aplicando-se lhes supletivamente, os princípios de teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, na forma do artigo 54, da Lei n.º 8.666/93 combinado com o Inciso XII, do artigo 55, do mesmo diploma legal.

12.7. 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 10.520/2002.

12.8. 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.

12.9. O disposto no item anterior não se aplica aos licitantes convocados nos termos, do art. 64, parágrafo 2º da Lei n.º 8.666/93, de 21 de junho de 1.993, que não aceitarem a contratação, nas mesmas condições propostas pela adjudicatária, inclusive quanto ao prazo e preço.



12.10. 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 8.666/93, ensejarão a sua rescisão e a penalização da empresa nos termos deste Edital, da Lei 8.666/93 e do Decreto Distrital 26.851/06 e suas alterações.

12.11. Será designado um executor para o contrato, ao qual serão incumbidas as atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeiras vigentes (Decreto n.º 16.098 de 29/11/94).

12.12. O contrato poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer fatos estipulados no Art. 65 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações.

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

13. DA FISCALIZAÇÃO

13.1. A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor interno do ajuste, especialmente designado pelo Órgão Requisitante, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário a regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;

13.2. Não obstante a CONTRATADA seja única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços definidos neste edital e seus anexos, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre os serviços, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, podendo:

I - Sustar a execução de qualquer trabalho que esteja sendo feito em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se torne necessária;

II - Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

III - Determinar a ré execução dos serviços realizados com falha, erro ou negligência, lavrando termo de ocorrência do evento;



13.3. O serviço deverá ser entregue conforme disposto no Anexo I;

13.4. Se a CONTRATADA deixar de entregar o serviço dentro do prazo e das condições estabelecidas sem justificativa por escrito, aceita pela Administração, sujeitar-se-á às penalidades impostas neste Edital;

14. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

14.1. Os serviços deverão ser executados nos locais indicados pela CONTRATANTE, e deverão ser concluídos e entregues de acordo com o preestabelecido no Anexo I (Termo de Referência) deste edital.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA (Juntamente com as obrigações dispostas no Anexo I)

15.1. São obrigações da CONTRATANTE:

15.1.1. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;

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

15.1.3. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no serviço;

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

15.1.5. E demais obrigações constantes no Termo de Referência (Anexo I) do presente edital.

15.2. São obrigações da CONTRATADA:

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

15.2.2. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ ou materiais, causados por técnicos (empregados) e acidentes causados por terceiros, bem como pelo pagamento de salários, encargos sociais e trabalhistas, tributos e demais despesas eventuais, decorrentes da prestação dos serviços;



15.2.3. Responsabilizar-se pelas eventuais despesas para execução do serviço solicitado, qualquer que seja o valor, e cumprir todas as obrigações constantes do(s) Anexo(s) deste Ato Convocatório;

15.2.4. Responsabilizar-se pelas obrigações da CONTRATADA de acordo com o **disposto no Termo de Referência** (Anexo I) do presente edital.

16. DO PAGAMENTO

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

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 n.º 32.767 de 17/02/2011, publicado no DODF nº 35, pág.3, de 18/02/2011.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

17.1.1. não aceitar a nota de empenho, 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 **Decreto nº 26.851, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006:**

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 a licitante e/ou contratada que, convocada 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 a licitante e/ou contratada será descredenciada 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 – pelo Pregoeiro, 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 nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à CONTRATADA a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666/93, 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 da licitante e/ou CONTRATADA no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 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 pelo Pregoeiro, a licitante e/ou CONTRATADA permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e



IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

- a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
- b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; 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 aplicada 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 nº 8.666, de 1993.

17.7. Das Demais Penalidades

17.7.1. As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, fizer declaração falsa, fraude fiscal, 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 nºs 8.666, de 1993 ou 10.520, de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação; 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.

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;

17.8.4. Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o esgotamento 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, 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

17.8.7. 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 nº 8.666, de 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 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital**, a licitante e/ou contratada ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

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. Os prazos referidos neste capítulo só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

18. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

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

18.2. A impugnação poderá ser realizada por meio eletrônico via internet, para o e-mail licitacoes@defensoria.df.gov.br, no horário de 08h00min às 12h00min e de 14h00mm às 18h00mm, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço SCS Qd. 04, Bloco A, Ed. Zarife, 2º andar, sala 205 – Protocolo da DPDF.

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

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

18.5. 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, no endereço indicado no Edital.



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

18.7. As respostas às impugnações e os esclarecimentos prestados pela Pregoeira serão entranhados nos autos do processo licitatório e estarão disponíveis para consulta por qualquer interessado, bem como, serão divulgados nos sítios: www.comprasnet.gov.br e www.defensoria.df.gov.br.

19. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

19.1. 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.

19.2. 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.

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

19.4. 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.

19.5. 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.

19.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.



19.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

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

19.9. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.defensoria.df.gov.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço SCS QD. 04, Bloco A, Ed. Zarife, 1º andar, sala 101, nos dias úteis, no horário das 9:00 às 11:30 horas e de 14 às 17:30 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

19.10. Todo e qualquer pedido de alteração da Nota de Empenho oriunda deste Edital será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.

19.11. 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.

19.12. A critério da pregoeira, o prazo de 30 (trinta) minutos 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.

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

19.14. 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 artigo 49 da Lei n.º 8.666/93.

19.15. Caso sejam constatadas irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, no telefone



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

0800 642 8686.

19.16. 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 n.º 8.666/93, art.65, §§ 1º, 2º, II).

19.17. 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, de comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão na revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso (Lei n.º 8.666/93, art. 65, § 5º).

19.18. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste Pregão;

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

19.20. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pela Pregoeira, no endereço mencionado no preâmbulo, ou através do fone (61) 2196-4591.

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

19.21.1. ANEXO I - Termo de Referência;

19.21.2. ANEXO II – Modelo de Proposta Comercial

19.21.3. ANEXO III – Declaração de Empregador Pessoa Jurídica

19.21.4. ANEXO IV – Declaração de Pleno Atendimento

19.21.5. ANEXO V – Declaração para Microempresa e EPP

19.21.6. ANEXO VI – Minuta de Contrato

19.21.7. ANEXO VII – Declaração de Vistoria

Brasília, 16 de outubro de 2013.

Michelly Caroline Hortmann S. Morais
Pregoeira



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de serviços técnicos de suporte em Tecnologia da Informação - TI (*Service Desk*)

1. OBJETO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico **em 02 (dois) níveis, remoto e presencial**, aos usuários de informática, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central de Atendimento (*Service Desk*) para atender as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal – DPDF.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A DPDF é uma instituição permanente cuja função, como expressão e instrumento do regime democrático, é oferecer, de forma integral e gratuita aos cidadãos necessitados, em todo território do Distrito Federal, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos.

2.2. Para tanto, a DPDF mantém um conjunto de recursos e de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação essenciais ao cumprimento de suas metas estratégicas e, conseqüentemente, da continuidade da prestação do serviço aos cidadãos.

2.3. A contratação pretendida faz-se necessária à DPDF, prioritariamente, pela escassez de profissional especializado em informática. No cenário atual, este órgão conta com 04 (quatro) profissionais de suporte técnico de TI, quantidade insuficiente para atender a sede da DPDF e mais 30 (trinta) Núcleos de Assistência Jurídica, que totalizam cerca de 1100 (um mil e cem) estações de trabalho.



2.4. O volume de demanda atual, com média de 30 (trinta) a 35 (trinta e cinco) chamados diários, impacta negativamente no atendimento realizado, que na maioria das vezes não acontece em tempo hábil, causando aborrecimento ao cliente de TI e, conseqüentemente, transtornos à população do Distrito Federal. Este volume cresce exponencialmente, uma vez que a DPDF tem ampliado, constantemente, o atendimento ao cidadão.

2.5. A ausência de uma central única de atendimento demonstra notória ineficiência no pré-atendimento, distribuição, orientação e padronização dos procedimentos inerentes ao serviço de suporte técnico praticado na DPDF.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. A contratação do objeto deverá ser por meio de seleção de propostas comerciais, enquadrando-se na modalidade de licitação PREGÃO na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL.

3.2. Justifica-se o uso da modalidade Pregão por se tratar de contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade, definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o Decreto 7.174/2010 artigo 9º, § 2º.

3.3. Para elaboração deste Termo de Referência foram observadas, dentre outras: a Lei Federal nº 8.666/1993 e a Instrução Normativa nº 002/2010 e 004/2010 do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG.

4. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

4.1. Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

4.1.1. Beneficiar os usuários e ter impacto diretamente na celeridade da prestação do serviço, visto que operações essenciais para o desempenho das atividades institucionais estão fortemente dependentes dos serviços informatizados e a demanda é crescente;

4.1.2. Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos realizados da CONTRATANTE.



4.1.3. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;

4.1.4. Obter a conformidade legal;

4.1.5. Estruturar e implantar base de conhecimento e catálogo de serviços, com descrição padronizada de serviços, especificação quantitativa, qualitativa e métricas de execução;

4.1.6. Obter maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado (COBIT/ITIL);

4.1.7. Obter rapidez e agilidade no atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE e na prestação do serviço público aos cidadãos.

5. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços de atendimento de primeiro nível a usuários da rede corporativa de computadores da DPDF, através da *Central de Atendimento*, **deverão ser executados em instalações mantidas pela CONTRATADA.**

5.2. Para os serviços de atendimento de segundo nível, através de Suporte Presencial, caberá a CONTRATADA manter residente em suas instalações o número de técnicos, ao seu julgamento, para o fiel cumprimento dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência.

5.3. Os serviços de atendimento de segundo nível, através de Suporte Presencial, serão executados nas localidades e endereços abaixo descritos.

DESCRIÇÃO	CEP	LOCALIZAÇÃO
Edifício Sede	70304-904	SCS Qd. 04 - 1º, 2º, 4º, 5º, 6º e 7º andares – Ed. Zarife
NAJ da Saúde	70333-900	SCS Qd. 08 2º andar Bl. B-60 – Ed. Venâncio 2000
Escola Superior	70333-900	SCS Qd. 08 2º andar Bl. B-60 – Ed. Venâncio 2000
NAJ de Brasília	70094-900	TJDFT, Bl B, Ala A, Fórum



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

NAJ de Brazlândia	72720-640	AE 04 Rua 10 – Fórum
NAJ de Ceilândia	72215-110	QNM 11 AE 01 – Fórum
NAJ de Defesa da Mulher e V. Família	70610-906	SMAS TR. 32, Lts. 4/6, Bl. 4 – Fórum
NAJ de Execução Penal	70940-903	SRTVS Q. 701, Fórum Júlio Fabrini Mirabete
NAJ Mirabeti	70940-903	SRTVS Q. 701, Fórum Júlio Fabrini Mirabete
NAJ do Gama	72405-110	Qd. 01 AE 01 Setor Norte – Fórum
NAJ de Guará	71070-680	AE 08 Lt. F Guará II
NAJ do Idoso	70094-900	TJDFT, Bl B, 4º andar, Fórum
NAJ da Infância e Juventude	70790-090	SGAN 909, Bloco D/E
NAJ de Iniciais e Consumidor	70777-000	Estação Metrô 114 Sul, Salas 2,3 e 6
NAJ do Núcleo Bandeirante	71600-580	Av. Contorno, AE nº 13, Lote 14 - Fórum
NAJ do Paranoá	71570-030	Q. 02, Conj. C, Lote A
NAJ de Planaltina	73301-907	WL 2 Bl. 420 – Fórum
NAJ do Plantão	70610-906	SMAS, Tr. 32, Lts. 4/6, Bl. 01 – Fórum
NAJ de Santa Maria	72511-100	QR 211 Lt. 01 Conj. 01 Fórum
NAJ de São Sebastião	71691-001	Centro de Múltiplas Atividades 4, 1º andar - Fórum
NAJ de Samambaia	72325-025	Qd. 302 área urbana 01 – Fórum
NAJ da Segurança Pública	70610-200	SAISO AE 02 (ao lado BRB QG central)
NAJ de Sobradinho	73010-902	Qd. Central – Fórum
NAJ de Taguatinga	72115-901	AE 23 Setor C – Fórum
NAJ de Riacho Fundo		QS 02, LOTE A, 1ª Andar Sala 4



- ✓ É importante ressaltar que está em andamento a criação de outras unidades da Defensoria Pública do Distrito Federal, e que a vencedora do certame também prestará os serviços objeto deste Termo de Referência nas unidades que ficarão prontas no decorrer da execução contratual.

5.4. A *Central de Atendimento* deverá estar disponível 12 (doze) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, inclusive nos feriados, com disponibilidade diária das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 19h30 (dezenove horas e trinta minutos).

5.5. O suporte presencial deverá estar disponível 11 (onze) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta-feira, com disponibilidade diária das 08h (oito) horas às 19h (dezenove) horas em turnos organizados pela CONTRATADA para cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

5.6. A CONTRATADA deverá manter o atendimento mínimo de segunda a sexta de 7 horas às 19 horas, para todos os setores da DPDF, exceto para o Núcleo de Atendimento Jurídico de Plantão, cujo horário será de 19:00 horas às 06:00 horas, de segundas-feiras às sextas-feiras e 24 horas durante os sábados, domingos e feriados.

6. VOLUME DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

6.1. O volume total estimado dos serviços a serem executados, durante a vigência do contrato corresponderá em cerca de 300 (trezentos) chamados do tipo REMOTO e cerca de 700 (setecentos) chamados do tipo PRESENCIAL, totalizando 1.000 (mil) chamados a serem usufruídos no decorrer do contrato. Alertamos que as quantidades citadas são apenas estimativas, podendo as quantidades variarem conforme as necessidades.

6.2. A CONTRATADA se obriga a aceitar, nas mesmas condições contratuais,



acréscimos ou supressões nos serviços, de até 25% (vinte e cinco por cento) do volume inicial atualizado deste Contrato, em conformidade com o art. 65, inciso I da Lei 8.666/1993.

7. PRECIFICAÇÃO E PRAZOS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

7.1. As Licitantes deverão apresentar proposta de preço de acordo com o modelo apresentado na tabela a seguir.

a) ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (suporte remoto)

PROPOSTA DE PREÇOS (em reais R\$)	
A = Valor UNITÁRIO do suporte remoto	
B = Valor MENSAL - Quantidade de chamados no mês (QCM) VEZES o valor unitário (A). $B = A \times QCM$.	
C = Valor ANUAL – Quantidade de chamados mês vezes 12 meses. $C = B \times 12$	

b) ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (suporte presencial)

PROPOSTA DE PREÇOS (em reais R\$)	
A = Valor UNITÁRIO do suporte presencial	
B = Valor MENSAL - Quantidade de chamados no mês (QCM) VEZES o valor unitário (A). $B = A \times QCM$.	
C = Valor ANUAL – Quantidade de chamados mês vezes 12 meses. $C = B \times 12$	

7.2. Consagrar-se-á vencedora a Licitante que apresentar o menor valor global anual para os chamados, apresentados na linha C dos itens a e b das tabelas apresentadas no subitem 7.1 deste documento, somados, desde que atenda às condições técnicas definidas neste Termo de Referência.

7.3. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, e terá início a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos através



de Termo Aditivo, caso seja de interesse da Administração, até o limite legal constante do art. 57, inciso II, Lei 8.666/93;

7.4. Os contratos celebrados com o prazo de vigência superior a doze meses terão seus valores anualmente, reajustados por índice adotado em lei, ou na falta de previsão específica, pelo Índice Nacional de preços ao consumidor – INPC.

8. DETALHAMENTO DO OBJETO

8.1. Apresenta-se a seguir os tipos de atendimentos a serem prestados, conforme especificações técnicas e condições constantes deste Termo Referência.

8.2. ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL: Atendimento de primeiro nível aos usuários de informática, baseado em **ATENDIMENTO REMOTO** via telefonia, por meio de número 0800 (zero oitocentos) e/ou *Sistema de Service Desk*.

8.2.1. Principal canal de atendimento ao usuário e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar *Chamados* de clientes a partir de consultas à *Base de Conhecimento*.

8.2.2. Constitui-se em uma *Central de Atendimento* organizada como um único ponto de contato/relacionamento com os usuários da rede corporativa da CONTRATANTE, e objetiva assegurar a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho e uso dos diversos serviços entregues/disponibilizados à CONTRATANTE para a execução de sua missão.

8.2.3. Composta por profissionais especializados, de instalações físicas adequadas (mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA) e outros serviços necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais necessárias à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

8.3. ATENDIMENTO DE SEGUNDO NÍVEL: Atendimento de segundo nível aos usuários de informática, baseado em **ATENDIMENTO PRESENCIAL**.

8.3.1. Retaguarda da Central de Atendimento tem por objetivo receber, avaliar e resolver as solicitações (requisições e incidentes) encaminhadas pela referida



central, bem como executar outros serviços nas dependências da CONTRATANTE.

8.3.2. Os profissionais que atuarão neste segundo nível deverão estar aparelhados, pela CONTRATADA, com equipamentos que possibilitem a comunicação com os outros técnicos prestadores de serviço (conexão direta via rádio ou telefonia celular), utensílios e ferramentas necessárias à execução dos serviços contratados (chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais e de crimpagem, *lan-test*, lanterna, equipamentos de certificação e identificação) em quantidade suficiente para sua execução.

8.3.3. Os *Chamados* encaminhados ao serviço de suporte presencial deverão ser resolvidos de acordo com as metas estabelecidas nos níveis de serviço, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (registro de chamados, *Base de Conhecimento*, normas, manuais, consulta Internet) e caso necessário em contato com usuário solicitante.

8.3.4. Caso o *Chamado* não esteja sob a responsabilidade de atendimento da equipe de suporte presencial, o mesmo deverá ser encaminhado para resolução em outro nível por uma Unidade Administrativa da CONTRATANTE.

8.3.5. Para todo atendimento realizado pela equipe de *Suporte Presencial* que gerar alguma alteração na configuração dos *Ativos* que foram objeto do referido atendimento, deverá ser promovida a atualização da *Base de Conhecimento*. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da *Base de Conhecimento*.

- ✓ **Caso a contratada não solucionar o problema via suporte Nível 1 – remotamente, a mesma deverá encaminhar a demanda para o Nível 2 – presencial. A contratada deverá cobrar da contratante apenas por 1 (um) chamado, pois a solução do incidente se deu neste caso, apenas no segundo Nível.**

9. PRINCIPAIS ATIVIDADES

9.1. Atender e registrar todos os *Chamados* feitos pelos usuários dos serviços



de informática da CONTRATANTE, diagnosticar sua severidade, categorizar e priorizar a ocorrência, e encerrar as ocorrências resolvidas.

9.2. Promover a solução de incidentes e problemas de hardware (microcomputadores, impressoras, e outros periféricos), software básico (MS Windows), aplicativos de desktop (MS Office) e aplicativos corporativos da CONTRATANTE.

9.3. Esclarecer dúvidas e responder a pedidos de informação dos usuários da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, relativas à situação de *Chamados* em aberto, utilização de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação e equipamentos (impressoras, scanners).

9.4. Acompanhar a situação (status) de todos os *Chamados* registrados na *Central de Atendimento* informando, quando requisitado, ao usuário que solicitou o serviço a situação do mesmo.

9.5. Informar previamente aos usuários sobre manutenções ou ocorrências que gerem impacto em suas atividades.

9.6. Configurar e instalar hardwares, softwares e periféricos da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE, (desktops, pontos de rede, projetores e notebooks).

9.7. Acompanhar boletins de segurança, porventura divulgados por fornecedores de sistemas operacionais, de softwares e de hardwares relacionados aos ambientes operacionais da CONTRATANTE, aplicando correções de melhoria quando necessário.

9.8. Propor melhorias em especificações de recursos de hardware e software, em documentações técnicas, e em procedimentos de instalação de equipamentos e aplicativos.

9.9. Propor normas, padrões e procedimentos operacionais, incluindo descrições de fluxo de trabalho, de papéis e de responsabilidades concernentes ao objeto contratado, para aprovação pela CONTRATANTE.

9.10. Divulgar novas soluções junto aos usuários, de modo a evitar o



desconhecimento ou subutilização de funcionalidades dos equipamentos e dos produtos disponibilizados.

9.11. Identificar e reportar imediatamente problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente operacional da rede corporativa de computadores da CONTRATANTE.

9.12. Manter atualizada a documentação relativa aos roteiros utilizados durante o atendimento de *Chamados (Scripts)*, de modo a garantir os níveis de serviço especificados.

9.13. Atualizar o *Banco de Dados de Gerência de Configuração (CMDB)* e *Bases de Conhecimento*, referente a alterações ocorridas nos procedimentos de operação, instalação, manutenção, atualização e funcionamento de *Ativos* (ver definição no Glossário – Anexo I).

9.14. Transferir às pessoas indicadas pela CONTRATANTE o conhecimento referente aos problemas vivenciados e as soluções aplicadas.

9.15. Sugerir, dentre as opções de configuração possíveis, a que melhor se aplica aos *Ativos* utilizados pela CONTRATANTE.

9.16. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da rede da CONTRATANTE, mediante autorização, para configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, *service packs* e componentes.

9.17. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues/disponibilizados pela CONTRATANTE.

9.18. Documentar as soluções para *Incidentes* e *Problemas* e a correspondente *Causa Raiz*.

9.19. Efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos.

9.20. Elaborar *Scripts* de instalação, de configuração, e de operação de softwares, hardwares e firmwares.

9.21. Direcionar, quando necessário, os *Chamados* para o serviço de suporte apropriado junto a outros fornecedores de serviços da CONTRATANTE,



acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do referido fornecedor e comunicar à CONTRATANTE eventuais problemas na execução do serviço de suporte por parte daquele fornecedor.

9.22. Efetuar a execução e restauração de backup (cópia de segurança) de arquivos armazenados nos microcomputadores dos usuários e servidores da rede corporativa da CONTRATANTE.

9.23. Contatar usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas pela *Central de Atendimento*, na tentativa de solucionar o *Chamado*.

9.24. Manter a organização nos depósitos de equipamentos, sempre que houver movimentação de bens patrimoniais.

9.25. Demais especificações e necessidades inerentes ao objeto pactuado.

10. DESCRIÇÃO DOS PERFIS PROFISSIONAIS MÍNIMOS

10.1 - Analista de suporte local em rede

- 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 03 (três) 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 de rede;
- Experiência no trato de modems, placas de redes, cabeamento estruturado, topologia de redes locais (fibra óptica e cabeamento UTP) e linhas de comunicação.
- Experiência em tecnologia de redes LAN'S e WAN'S.
- Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows e Linux;
- Conhecimento de 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, e outros.
Conhecimento de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).
- Pelos menos um profissional, designado ao atendimento presencial, deverá possuir Certificação Microsoft Certified Professional – MCP com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com Active Directory, obtida em instituição reconhecida pela Microsoft.

10.2 - Técnico de suporte local

- Escolaridade mínima: ensino médio completo;
- Curso técnico em manutenção de microcomputadores;
- Conhecimento em configuração e instalação de equipamento;
- Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos;
- Conhecimento de manutenção em sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática;
- Conhecimentos de redes locais de computadores;
- Conhecimento de cabeamento estruturado;
- Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;
- Conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- Conhecimento de redes de computadores, com e sem fio;
- Conhecimento de serviços de rede e protocolo TCP/IP;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- Comprometimento com a missão e diretrizes de atendimento e suporte;

10.3 - Analista de suporte local qualificado em sistema operacional



- 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 03 (três) anos em atividades de suporte técnico aos recursos de sistemas operacionais Windows e Linux ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos sistemas operacionais Windows ou Linux;
- Experiência no trato de servidores e de mídias de dados.
- Instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Windows e Linux;
- Conhecimento em INTERNET, INTRANET.
- Conhecimento em soluções e produtos Microsoft para segurança, comunicação, colaboração, recursos e serviços de rede, etc.
- Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, etc.
- Experiência em monitoramento e análise de performance de servidores e de mídias de dados.
- Experiência com servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Linux e Windows Exchange);
- Conhecimento em infraestrutura para servidores e infraestrutura de rede ethernet;
- Experiência com backup/restore e administração de unidades de fita;
- Conhecimento em mecanismos de autenticação e controle de acesso;
- Conhecimento em serviços de diretório;
- Domínio de hardware e softwares de segurança – Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade.
- Experiência em elaboração de planos de contingências.
- Experiência em implementação de Política de Segurança de Rede.
- Conhecimento de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança).

10.4 - Todos os profissionais apresentados pela CONTRATADA, para prestação dos serviços definidos no escopo deste Termo Referência, deverão possuir no



mínimo graduação do ensino Médio obtida em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

11. ORIENTAÇÕES TÉCNICAS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A *Central de Atendimento* deverá receber e registrar o *Chamado* e atender, dentro do prazo estabelecido, as solicitações recebidas, por meio de interação direta com o usuário e da utilização das informações contidas na *Base de Conhecimento*.

11.2. As solicitações de serviços também poderão ser efetuadas através de Central Telefônica 0800, operada e gerenciada pela CONTRATADA, e/ou mediante registro, pelo próprio usuário, em sistema informatizado de Service Desk. No primeiro caso, caberá a CONTRATADA efetuar o registro da solicitação no referido sistema.

11.3. Caberá aos operadores da *Central de Atendimento* identificar as informações consideradas necessárias para o atendimento dos *Chamados* (identificação do(s) equipamento(s) envolvido(s), sistema operacional, versão, service pack, dados relativos ao serviço em questão e informações patrimoniais) em complementação as informações prestadas pelos usuários.

11.4. Cada solicitação de serviço terá identificação única, a qual servirá de referência para acompanhamento pela CONTRATANTE.

11.5. As solicitações de serviço podem envolver requisições que extrapolem as atividades apresentadas no Item 8 (oito) deste Termo de Referência. Neste caso, a responsabilidade da CONTRATADA limitar-se-á ao registro e encaminhamento da solicitação para a área executora, que será a própria CONTRATANTE ou fornecedor por ela indicado.

11.6. As solicitações de serviço que estejam em conformidade com o objeto deste Termo de Referência, serão comparadas aos registros da *Base de Conhecimento*, do *Sistema de Service Desk*, com o objetivo de verificar a existência de uma *Solução de Contorno* previamente conhecida. Neste caso, proceder-se-á a tentativa de solução em primeiro nível.



11.7. Caso o *Chamado* não possa ser resolvido no primeiro nível, será escalado para o segundo ou para o terceiro nível, o qual passará a ser responsável pelo atendimento. Por terceiro nível entende-se o atendimento de responsabilidade direta da CONTRATANTE ou de quem for indicado por ela, ficando sob a responsabilidade da CONTRATADA somente o acompanhamento da solução e o correspondente registro.

11.8. Durante o atendimento de um *Chamado*, caberá à *Central de Atendimento* informar ao usuário solicitante a situação e o andamento de sua requisição.

11.9. Caberá a *Central de Atendimento* encerrar os *Chamados* atendidos com o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

11.10. Todo atendimento realizado pela *Central de Atendimento* que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto do suporte, a *Base de Conhecimento* deverá ser atualizada com as correções correspondentes.

11.11. A CONTRATADA poderá acionar a equipe técnica da CONTRATANTE para obter esclarecimentos referentes à manutenção da *Base de Conhecimento* ou documentação correlata ao atendimento em andamento.

11.12. Todas as solicitações de serviço serão controladas por um *Sistema de Service Desk* para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

11.13. O *Sistema de Service Desk* deverá ser compatível com a metodologia ITIL, possuir interface na plataforma WEB e será provido e mantido pela CONTRATADA, que providenciará o acesso ao referido sistema aos profissionais da empresa CONTRATANTE e os treinará na sua utilização.

11.14. Caberá a CONTRATADA registrar, complementar, atualizar e acompanhar as solicitações de atendimento e a *Base de Conhecimento*, utilizando o *Sistema de Service Desk* na execução dos serviços.

12. PROCESSO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. O Gestor/Executor do Contrato a ser designado pela CONTRATANTE



autorizará o serviço mediante emissão de Ordem de Serviço.

12.2. Avaliação e Controle da Execução dos Serviços

12.2.1. Mensalmente, o Gestor/Executor do Contrato, realizará uma avaliação dos serviços prestados, baseando-se nos indicadores estabelecidos no item 13 (treze) adiante, e encaminhará ao preposto da CONTRATADA o Relatório de Nível de Atendimento de Serviço.

12.2.2. Mensalmente, o preposto da CONTRATADA encaminhará ao Gestor/Executor do Contrato, Relatório de Atividades referente às atividades executadas no mês.

12.3. Validação Mensal dos Serviços

12.3.1. O Gestor/Executor do Contrato comunicará a aprovação, com ou sem ressalvas, do Relatório de Atividades ao preposto.

12.3.2. Com base no relatório aprovado, o preposto encaminhará Nota Fiscal/Fatura referente aos serviços prestados no período.

12.3.3. Caso a avaliação mensal seja insatisfatória, o fiscal do contrato encaminhará ao preposto, Termo de Notificação acerca da aplicação de penalidades ou advertência, conforme o caso, para fins de prévia defesa.

12.4. Fechamento Mensal

12.4.1. O Gestor/Executor do Contrato, com base no Relatório de Atividades atestará a execução dos serviços e encaminhará a documentação para análise da área de contratos da CONTRATANTE, para conferência e encaminhamento para pagamento dos serviços atestados pelo Gestor/Executor.

12.5. Entrega dos Serviços

12.5.1. O recebimento definitivo dos serviços não exime a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade técnica e segurança dos trabalhos desenvolvidos, bem como pelo sigilo sobre os dados utilizados na execução.

13. RELATÓRIO DE ATIVIDADES

13.1. Mensalmente, a CONTRATADA emitirá um Relatório de Atividades



referentes aos serviços prestados, em papel, devidamente assinado, e em arquivo eletrônico editável, em MS-Word, com informações referentes aos atendimentos realizados.

13.2. O Relatório de Atividades deverá ser apresentado à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, em reunião específica para entrega e análise do referido relatório. Nesta ocasião serão discutidos assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços e relacionadas às melhorias que podem ser implementadas.

13.3. A medição será realizada ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro dia e o último dia do mês, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de vencimento do contrato.

13.4. A entrega do Relatório de Atividades será a condição necessária ao atesto e recebimento definitivo dos serviços pela CONTRATADA.

14. RELATÓRIO DE NÍVEL DE ATENDIMENTO DE SERVIÇO

14.1. Mensalmente, o Gestor/Executor do contrato realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados e calculará a Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos Indicadores de Nível de Serviço Prestado deste Termo de Referência, a partir dos registros próprios, e de reclamações de usuários da rede corporativa.

$$\text{NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO (NMA)} = 10 - (\sum \text{PONTOS PERDIDOS}).$$

14.2. A partir de eventuais avaliações insatisfatórias obtidas na avaliação do nível de atendimento dos serviços prestados, serão calculados os respectivos abatimentos no valor da fatura mensal, para efeito de pagamento, conforme estabelecido nos subitens 14.4, 14.5, 14.6 e 14.7, deste Termo de Referência.

14.3. A aplicação dos abatimentos previstos pelo efeito das avaliações não eximirá a CONTRATADA de outras sanções previstas no Edital do qual faz parte o



presente Termo de Referência.

14.4. É de total responsabilidade da contratada o cumprimento e o mantimento dos serviços hora especificados em tela, independente da localização das unidades desta DPDF descritas no item 5.3 deste termo de referência.

14.5. Tabela Progressiva de Penalizações

Nota	Penalidade
NMA maior ou igual a 8,0 e menor ou igual a 10	Normal
NMA maior ou igual a 7,0 e menor que 8,0	Advertência
NMA maior ou igual a 6,0 e menor que 7,0	Abatimento de 1% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 5,0 e menor que 6,0	Abatimento de 5% na fatura mensal
NMA maior ou igual a 4,0 e menor que 5,0	Abatimento de 10% na fatura mensal
NMA menor que 4,0	Abatimento de 15% na fatura mensal

14.6. Tabela de Infrações e Pontos Perdidos na Nota Mensal de Avaliação

Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
1	Deixar de tratar ou escalar solicitações abertas por usuários ou pela própria central de serviços em até 30 (trinta) minutos após a sua abertura.	Por ocorrência	0,1
2	Permitir que o tempo de aguardo do usuário, por atendimento na fila de espera dos chamados telefônicos da central de serviços, ultrapasse 180 (cento e oitenta) segundos.	Por ocorrência	0,1



Item	Descrição da Infração	Incidência	Ponto Perdido na NMA
3	Permitir que chamados classificados com severidade “alta” fiquem pendentes de solução por mais de 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,5
4	Permitir que chamados classificados com severidade “média” fiquem pendentes de solução por mais de 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,2
5	Permitir que chamados classificados com severidade “baixa” fiquem pendentes de solução por mais de 40 (quarenta) horas úteis, contadas a partir do escalamento do chamado.	Por ocorrência	0,1
6	Escalar ou encaminhar chamado para o segundo nível não acompanhado do correspondente registro no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
7	Promover atendimento de segundo nível, ou superior, à solicitação de serviço não registrada no sistema de informação de Service Desk.	Por ocorrência	0,1
8	Descumprir cronograma previamente estabelecido junto a CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,5, mais 0,1 por dia de atraso
9	Negligenciar o zelo pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE.	Por ocorrência	0,1

14.7. Tabela de Indicadores de Qualidade e Efeitos na Nota Mensal de Avaliação



Item	Indicador	Descrição da Avaliação	Efeitos da Avaliação	
			IASA	Abatimento na NMA
1	Atendimento com Severidade Alta	<p>Mensalmente será calculado o Índice Percentual de Atendimento com Severidade Alta - IASA. $IASA = (NSAR / TSA) * 100$.</p> <p>Onde, NSAR: Número de Solicitações com Severidade Alta Resolvidas no Prazo. TSA: Total de Solicitações com Severidade Alta.</p> <p>Se IASA for inferior a 80%, será considerada uma avaliação insatisfatória.</p>		
			$90\% \leq IASA < 100\%$	0 ponto
			$80\% \leq IASA < 90\%$	0,5 ponto
			$70\% \leq IASA < 80\%$	1 ponto
			$60\% \leq IASA < 70\%$	1,5 pontos
			$IASA < 60\%$	3 pontos
2	Atendimento com Severidade Média	<p>Mensalmente será calculado o Índice Percentual de Atendimento com Severidade Média - IASM. $IASM = (NSMR / TSM) * 100$.</p> <p>Onde, NSMR: Número de Solicitações com Severidade Média Resolvidas no Prazo. TSM: Total de Solicitações com Severidade Média.</p> <p>Se IASM for inferior a 90%, será considerada uma avaliação insatisfatória.</p>		
			$90\% \leq IASM < 100\%$	0 ponto
			$80\% \leq IASM < 90\%$	0,3 ponto
			$70\% \leq IASM < 80\%$	0,5 ponto
			$60\% \leq IASM < 70\%$	1 ponto
			$IASM < 60\%$	2 pontos
3	Atendimento com Severidade Baixa	<p>Mensalmente será calculado o Índice % de Atendimento com Severidade Baixa - IASB. $IASB = (NSBR / TSA) * 100$.</p>		
			$90\% \leq IASB < 100\%$	0 ponto
			$80\% \leq IASB < 90\%$	0,1 ponto



Item	Indicador	Descrição da Avaliação	Efeitos da Avaliação	
		Onde, NSBR: Número de Solicitações com Severidade Baixa Resolvidas no Prazo. TSB: Total de Solicitações com Severidade Baixa. Se IASB for inferior a 90%, será considerada uma avaliação insatisfatória.	70% ≤ IASB < 80%	0,2 ponto
			60% ≤ IASB < 70%	0,8 ponto
			IASB < 60%	1 ponto

Tabela de Severidade

Nível	Classificação	Diagnóstico
1	Alta: Representa um incidente crítico que possa tornar inoperantes os recursos computacionais do usuário, sejam por inteiro, ou uma parte majoritária destes essencial aos negócios diários.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 4 (quatro) horas corridas contadas a partir do registro do chamado.
2	Média: Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação de performance dos recursos computacionais do usuário. Esse tipo de erro tem como principal característica o fato de apesar de observada a degradação, o serviço continua disponível.	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 12 (doze) horas úteis contadas a partir do registro do chamado.
3	Baixa: Representam falhas mínimas que não afetam a performance, o serviço ou a operação dos recursos computacionais do usuário, ou ainda afetam uma função usada	A CONTRATADA deverá solucionar o chamado em até 24 (vinte e quatro) horas úteis contadas a partir do registro do chamado.



Nível	Classificação	Diagnóstico
	eventualmente ou temporariamente.	
4	Rotina: Não representam falhas , mas uma solicitação de serviço ou operação previamente agendada, para a qual foi estabelecido um cronograma para sua realização.	A CONTRATADA deverá realizar o serviço de acordo com os prazos estabelecidos no cronograma.

15. TRAMITAÇÃO DE DOCUMENTOS ENTRE CONTRATANTE e CONTRATADA

15.1. A tramitação de documentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, tais como Ordens de Serviço, Nota Fiscal/Fatura, Relatório de Nível de Atendimento, entre outros, deverá correr somente acompanhada de Ofício específico, emitido em vias suficientes para as partes envolvidas.

16. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA DPDF

16.1. A plataforma tecnológica utilizada na CONTRATANTE encontra-se descrita a seguir. Saliente-se que a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e tecnologias compatíveis às adotadas pela CONTRATANTE.

16.2. A CONTRATANTE terá total liberdade para atualizar as versões de sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, quantitativos de equipamentos (desktops e notebooks) e outras ferramentas, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, neste caso, a CONTRATADA adaptar-se à nova plataforma computacional às suas expensas, em até 30 (trinta) dias a partir do aviso formal de mudança.

16.3. Da Rede Corporativa de Computadores

16.3.1. Rede caracterizada como fast ethernet, com topologia em estrela, segmentada por switches, responsáveis pela interligação das unidades organizacionais do edifício sede da DPDF e as unidades descentralizadas, com velocidades de 100 megabits/s entre os outros pontos de rede, e que conta com aproximadamente 1.100 pontos, distribuídos fisicamente nas diversas localidades



da CONTRATANTE.

16.3.2. Todas as unidades desta DPDF estão interligadas através de tecnologia Wimaxx – rádio.

16.4. Dos Microcomputadores tipo Desktop I

Item	Descrição
Marca do Micro Computador	Autosys
Quantidade	370
Processador	AMD Athlon x2 3.01Ghz
Memória RAM	1 Gb
Disco Rígido (GB)	150 Gb

16.5. Dos Microcomputadores tipo Desktop II

Item	Descrição
Marca do Micro Computador	Positivo
Quantidade	500
Processador	Core I5 3.20Ghz
Memória RAM	4 Gb
Disco Rígido (GB)	500

16.6. Dos Microcomputadores tipo Desktop III

Item	Descrição
Marca do Micro Computador	Ilhaway



Quantidade	165
Processador	Amd Phenon 2 x4 3.4Ghz
Memória RAM	8 Gb
Disco Rígido (GB)	750 Gb

16.7. Dos Microcomputadores tipo NoteBook

Item	Descrição
Marca NoteBook	Amazon PC
Quantidade	30
Processador	Intel core 2 duo 2.0GHz
Memória RAM	3 Gb
Disco Rígido GB	300 Gb

16.8. Das Impressoras:

Especificação	Quantidades
Multifuncional Monocromática A4	50
Monocromática Policromática A4	4
Multifuncional Monocromática A3	35

16.9. Dos Sistemas Operacionais**16.9.1.** Microsoft Windows 2003 Server**16.9.2.** Microsoft Windows 2008 Server**16.9.3.** Microsoft Windows 2012 Server



16.9.4. Microsoft Windows XP Professional

16.9.5. Microsoft Windows 7 Ultimate / enterprise

16.10. Do Microsoft Office (2003/2007/2010/2013)

16.10.1. Word

16.10.2. Excel

16.10.3. Powerpoint

16.10.4. Access

16.10.5. Sharepoint

16.10.6. Office Communicator

16.11. Das Ferramentas de Segurança

16.11.1. Isa Server

16.11.2. Microsoft Endpoint

16.12. Do Correio Eletrônico

16.12.1. Microsoft Outlook (2003/2007/2010/2013)

16.12.2. Microsoft Exchange 2007

16.13 Dos Sistemas Corporativos

A tabela a seguir relaciona os sistemas corporativos mantidos pelos GDF, e usados pela Defensoria Pública do Distrito Federal, em apoio aos processos de trabalho, bem como os sistemas criados pela própria equipe de TI do Órgão.

É importante ressaltar que nem todas as particularidades do ambiente tecnológico desta DPDF estão descritas neste Termo de Referência, é de fundamental importância que seja criada uma base de conhecimento para que seja alimentada à medida que forem surgindo novos problemas e soluções.

ITEM	SISTEMA	FUNÇÃO
1	SICOOP	Sistema de Controle de Processos
2	SIGEPAT	Sistema de Gestão Patrimonial



3	SIGRH	Sistema Gerenciador de Recursos Humanos
4	CONTROLE DE PATRIMONIO	Controle de patrimônio interno da Defensoria Pública do DF
5	SEAP	Sistema de Encaminhamento e Acompanhamento Processual da DPDF

17. QUALIFICAÇÕES DO PRESTADOR DO SERVIÇO OU FORNECEDOR**17.1. Requisitos Técnicos**

17.1.1. Possuir atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado (no caso de direito privado deverá constar no referido atestado o reconhecimento de firma do autor), comprovando execução de serviço de **Atendimento Técnico Especializado em Rede LAN/Windows com no mínimo 500 (quinhentos) usuários**. Apresentar declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tem condições de atender no prazo previsto para o início da prestação dos serviços aos requisitos de infraestrutura apresentados neste Termo de Referência.

17.1.2. Apresentar declaração, emitida pela própria licitante, estabelecendo que a mesma atenda ou tem condições de disponibilizar no prazo previsto para o início da prestação dos serviços os perfis profissionais estabelecidos no item 10 deste Termo de Referência.

17.1.3. Possuir comprovação, mediante Termo de Vistoria, devidamente ratificado pelo representante legal da licitante, de que tomou conhecimento de todos os aspectos técnicos e condições locais para a execução dos serviços.

17.1.4. Indicar, por declaração, na data de entrega da documentação e das propostas, que possuirá em seu quadro, um responsável técnico detentor de atestados de capacidade técnica de execução de serviços com características semelhantes às desta licitação, e, caso vencedor do processo licitatório, a época da assinatura do contrato comprovará possuí-lo.



17.2. Requisitos indispensáveis ao responsável técnico:

17.2.1. Formação de nível superior na área de informática, ou formação de nível superior com curso de extensão na área de informática;

17.2.2. Certificação em ITIL foundation versão v2 ou superior. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado, emitido por entidade certificadora autorizada.

17.2.3. Certificação Microsoft Certified Professional – MCP com foco no suporte ao usuário e resolução de problemas do sistema operacional Windows, em ambiente de rede com Active Directory. A comprovação será feita mediante apresentação de cópia de certificado emitido por instituição reconhecida pela Microsoft.

17.2.4. A regularidade do cadastramento e/ou habilitação parcial do licitante inscrito no SICAF será objeto de confirmação “on line”, no ato de abertura da licitação.

17.2.5. A falta de quaisquer dos documentos exigidos implicará a inabilitação da licitante, sendo vedada, sob qualquer pretexto, a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação.

17.2.6. Os documentos para habilitação poderão ser apresentados em original, cópias autenticadas em cartório ou conferidas e autenticadas no ato da apresentação por integrante da Comissão de Licitação, mediante confronto com os originais. Para os documentos cuja veracidade possa ser confirmada via Internet, será facultado aos licitantes apenas a apresentação das respectivas cópias.

17.2.7. A documentação de habilitação deverá estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e respectivo endereço referido ao local de sua sede. Não se aceitará, portanto, que alguns documentos se refiram à matriz e outros à filial, exceto quando o próprio documento indicar expressamente que é válido para todos os estabelecimentos da empresa (matriz e filial).

17.2.8. Todos os documentos legais, comerciais ou financeiros apresentados por quaisquer licitantes, se originários de outros países, deverão estar



autenticados por consulado brasileiro no país de origem e, quando escritos em idioma estrangeiro, traduzidos para a língua portuguesa por tradutor juramentado, caso seja feita no Brasil, ou por pessoa ou entidade com função equivalente, caso efetuada em outro país.

17.3. Para Regularidade Fiscal:

17.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

17.3.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes estadual ou municipal, se cabível, relativa ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Termo de Referência.

17.3.3. Prova de regularidade de situação perante o INSS e o FGTS, através de Certidão Negativa de Débitos (CND) e Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), respectivamente.

17.3.4. Certidões de regularidade de situação para com as Fazendas Federal, Estadual ou do Distrito Federal e Municipal do domicílio ou sede do licitante.

17.3.5. Certidões de regularidade junto à justiça do Trabalho (Certidão Negativa de débitos Trabalhistas- CNDT).

17.3.6. Para atendimento às disposições do **inciso V do art. 27, e do § 2º do art. 32, ambos da Lei nº 8.666/93**, o licitante deverá apresentar as declarações de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e de compromisso de comunicação da superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

18. PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

18.1. O pagamento será efetuado mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA, até 30 (trinta) dias após a apresentação dos documentos fiscais e da aprovação do Relatório de Atividades, que deverá acompanhar o documento fiscal.

18.2. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei nº 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento



aos níveis de serviço estabelecidos no item 13 deste Termo de Referência.

18.3. Os processos de pagamento serão efetivados pela Diretoria de Gestão Orçamentária e Financeira da Subsecretaria de Administração Geral, deles devendo constar necessariamente as Notas Fiscais/Faturas emitidas pela CONTRATADA, com o devido atesto da realização dos serviços pelo Executor do Contrato.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. A infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da *Central de Atendimento*, compreendendo hardware, software e pessoal deverá estar operacional no prazo máximo de 15 (quinze) dias contados a partir da assinatura do contrato, ocasião em que poderá iniciar a execução dos serviços.

19.2. No prazo estabelecido no item 18.1. a CONTRATADA deverá estar preparada para executar serviços de atendimento remoto e presencial a usuários de tecnologia de informação e comunicação, conforme objeto deste Termo de Referência.

19.3. Prover ambiente físico da Central de Atendimento compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e do Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

19.4. Possibilitar a gravação de todos os diálogos telefônicos institucionais entre atendentes e usuários (gravação das conversas telefônicas), de forma a comprovar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação, sendo possível armazená-los, recuperá-los e enviá-los para a CONTRATADA. As gravações dos diálogos deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis.

19.5. Possibilitar a intervenção de supervisor da Central de Atendimento em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

19.6. Possibilitar a fiscalização remota do atendimento, de forma que de telefone fixo ou celular, seja possível ouvir as ligações feitas para a Central de Atendimento, em tempo real.



- 19.7.** Iniciar o atendimento ao usuário informando que a ligação será gravada e poderá ser monitorada.
- 19.8.** Possuir painel de informações que permita aos supervisores/coordenadores enviarem informações a toda à equipe ou a operadores específicos.
- 19.9.** Possibilitar que os supervisores realizem a programação de horários de atendimento, por posição de atendimento, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
- 19.10.** Permitir liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, houver queda de ligação ou terminar a consulta.
- 19.11.** Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log.
- 19.12.** Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista neste Termo de Referência.
- 19.13.** Encaminhar à CONTRATANTE, em até 03 (três) dias úteis antes do início da execução contratual, relação nominal dos profissionais que atuarão na prestação do serviço.
- 19.14.** Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE.
- 19.15.** Manter a CONTRATANTE formalmente avisada sobre eventuais demissões de empregados que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada nas instalações da CONTRATANTE.
- 19.16.** Fornecer uniforme aos profissionais que atuaram nas atividades referentes ao serviço de Suporte Presencial.
- 19.17.** Reparar, corrigir, remover, reconstituir ou substituir à suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
- 19.18.** Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a



execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades.

19.19. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.

19.20. Disponibilizar, a partir da assinatura do contrato, Responsável Técnico encarregado do seu gerenciamento, em conformidade com o estabelecido no subitem 17.1, deste Termo de Referência e a ele competirá:

- a) Estabelecer, junto ao representante da CONTRATANTE, os detalhes operacionais dos termos e condições para realização dos serviços.
- b) Gerenciar e supervisionar os aspectos administrativos da execução dos serviços contratados (assiduidade e pontualidade dos técnicos prestadores de serviços, encaminhamento de faturas, e relatórios de atividade), franqueando ao fiscal da CONTRATANTE, a qualquer tempo, o acesso a seus registros, para efeito de acompanhamento e fiscalização do serviço efetivamente executado.
- c) Tratar com a CONTRATANTE sobre questões relevantes à execução do contrato e providenciar a regularização de falhas ou defeitos observados.
- d) Encaminhar, à CONTRATANTE, Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados, acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento.
- e) Providenciar a entrega de documentação, relatórios técnicos e manuais operacionais, referentes aos serviços concluídos.

19.21. Arcar com todas as despesas destinadas à cobertura dos tributos resultantes da execução do Contrato, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o



objeto do Contrato.

19.22. Assumir plena responsabilidade legal, administrativa e técnica pela execução e qualidade dos serviços.

19.23. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato, sem prévia anuência da CONTRATANTE.

19.24. Por ocasião do encerramento do Contrato, conforme previsto no Art.12 da IN 02, de 30 de abril de 2008, a contratada se compromete a promover a transição contratual repassando à nova contratada a tecnologia, técnicas e metodologias de trabalho utilizadas sem perda de informação, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perda de continuidade.

19.25. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

19.26. A CONTRATADA responderá solidariamente com seus agentes empregados, prepostos, ou subcontratados, no caso de violação do compromisso de confidencialidade ora assumido, sujeitando-se a arcar com indenizações de natureza civil, sem prejuízo das responsabilidades administrativas e penais.

19.27. O acesso à informação confidencial será restrito ao profissional alocado para a execução dos serviços, devendo ser observado os critérios aplicados ao assunto no âmbito da DPDF.

19.28. A CONTRATADA deverá restituir imediatamente à CONTRATANTE, quando do término do serviço ou quando for solicitada, qualquer informação confidencial da CONTRATANTE. Em caso de perda de quaisquer informações confidenciais do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar por escrito a CONTRATANTE, imediatamente.



19.29. A não observância do disposto sobre confidencialidade torna a PARTE infratora sujeita às penalidades cabíveis previstas em lei.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

20.1. Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.

20.2. Designar o Gestor/Executor do Contrato, para autorizar, aprovar, fiscalizar e medir a eficiência da execução do Contrato.

20.3. Disponibilizar o local para execução dos serviços, quando estes forem executados em suas instalações.

20.4. Autorizar, quando o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas instalações para execução dos serviços.

20.5. Emitir, antes da execução de qualquer serviço definir claramente os requisitos técnicos, operacionais, administrativos e financeiros dos trabalhos a serem executados pela CONTRATADA.

20.6. Efetuar os pagamentos devidos pela execução dos serviços, após comprovação da regularidade fiscal da CONTRATADA, na forma, prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

20.7. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados e consignadas no Relatório de Nível de Atendimento do Serviço, deste Termo de Referência.

20.8. Notificar a CONTRATADA sobre a aplicação de penalidades, assegurada a prévia defesa, nos termos deste Termo de Referência.

21. DA FORMA DE CONTRATAÇÃO

A empresa vencedora do certame licitatório será responsável pela entrega de todos os produtos especificados neste Termo de Referência, não será aceito o fracionamento ou a subcontratação de terceiros para a execução dos serviços.



Esta DPDF somente aceitará propostas que estejam de acordo com o item 7 (sete) deste Termo de Referência.

22. GESTOR DO CONTRATO

22.1. A CONTRATANTE designará Gestor/executor do Contrato, a quem competirá:

22.1.1. Autorizar a execução do projeto a ser contratado;

22.1.2. Aprovar a execução do projeto efetuado;

22.1.3. Medir a eficiência dos serviços prestados e informar possíveis divergências.

22.1.4. Zelar pelo efetivo cumprimento do padrão de qualidade dos serviços técnicos da CONTRATADA durante a execução do contrato.

22.1.5. Notificar, o mais cedo possível, Ao Ordenador de Despesas da CONTRATANTE, todos os desvios de normalidade na execução do contrato.

22.1.6. Indicar a necessidade de apenação, quando houver descumprimento contratual ou prejuízos quaisquer de responsabilidade da CONTRATADA.

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – GLOSSÁRIO**

Ativos: Tudo que manipula a informação, inclusive ela própria, tais como base de arquivos, documentação de sistemas, manuais, material de treinamento, procedimentos de suporte de operação, planos de continuidade, procedimentos de recuperação, informações armazenadas, softwares, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários, estações de trabalho, servidores, equipamentos de comunicação, no-breaks e outros.

Banco de Dados de Gerencia de Configuração (*Configuration Mangement Database - CMDB*): Repositório que mantém os itens de configuração (*Configuration itens – CIs*) atualizados e íntegros. Contém todos os detalhes relevantes de cada CI e detalha os relacionamentos entre eles.

Base de Conhecimento: Repositório de informações históricas sobre a solução dos chamados.

Causa raiz: Evento, motivo, fato que dá origem a um problema.

Central de Atendimento (*Service Desk*): Ponto único de contato (*SPOC – Single Point of Contact*) para aconselhamento, orientação e a rápida restauração à normalidade dos serviços disponibilizados para os clientes e usuários da organização, interagindo também junto aos diversos fornecedores e parceiros de serviços de TI.

Chamado: Registro da ocorrência de uma solicitação de suporte.

Incidente: Evento que não é parte das operações normais de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma perda de qualidade deste serviço.

Problema: Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.

Scripts: seqüência de ações pré-definidas a serem executadas.

Suporte Presencial: Atendimento *in-locu* dos chamados.



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

(em papel personalizado da empresa)

À

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL - DPDF

Brasília - DF

A/C: PREGOEIRA

Ref: (Modalidade e nº da Licitação)

Prezados Senhores,

Apresentamos a nossa proposta comercial para a prestação dos serviços de técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, de atividades continuadas de atendimento e suporte técnico em 02 (dois) níveis, remoto e presencial, aos usuários de informática, compreendendo a organização, implantação e execução destes serviços por meio de uma Central de Atendimento (Service Desk) para atender as necessidades da Defensoria Pública do Distrito Federal – DPDF, nas localidades descritas conforme as condições estabelecidas no Anexo I do Edital.

a) ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (suporte remoto)

PROPOSTA DE PREÇOS (em reais R\$)	
A = Valor UNITÁRIO do suporte remoto	
B = Valor MENSAL - Quantidade de chamados no mês (QCM) VEZES o valor unitário (A). B = A x QCM.	
C = Valor ANUAL – Quantidade de chamados mês vezes 12 meses. C = B x 12	

b) ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (suporte presencial)



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

PROPOSTA DE PREÇOS (em reais R\$)	
A = Valor UNITÁRIO do suporte presencial	
B = Valor MENSAL - Quantidade de chamados no mês (QCM) VEZES o valor unitário (A). $B = A \times QCM$.	
C = Valor ANUAL – Quantidade de chamados mês vezes 12 meses. $C = B \times 12$	

1. Nos preços estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, inclusive salários, encargos trabalhistas, impostos e taxas, bem como quaisquer outras despesas incidentes para a prestação dos serviços objeto da licitação.

2. O prazo para início dos serviços é de ____ dias

3. O prazo de validade da nossa proposta é de 60 (sessenta) dias contados da data da entrega da proposta.

4. Declaramos, expressamente, que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos, bem como todas as obrigações especificadas no contrato.

5. Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado, em conformidade com o instrumento convocatório, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

Razão Social: _____ CGC/MF: _____

Endereço: _____ Tel/Fax: _____



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

ANEXO III

EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA

DECLARAÇÃO

Ref.: PREGÃO N.º ____/20____ – DPDF

A empresa, inscrito no CNPJ n.º....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º..... e do CPF n.º....., DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei no 9.854, de 27 de outubro de 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 () .

(data)

(representante)

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



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO

Ref.: PREGÃO N.º ____/20____ – DPDF

A empresa inscrita no CNPJ n.º.....sediada em por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade n.ºe do CPF n.º....., 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__.

(Representante legal)



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

ANEXO V

DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Ref.: PREGÃO N.º ____/20____ – DPDF/DF

A empresa, inscrita no CNPJ n.º....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr. (a)....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º.....e o CPF n.º....., DECLARA, para fins legais, sob as penas da lei, de 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 n.º. 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que estão aptas 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.

Representante Legal



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

ANEXO VI

MINUTA DE CONTRATO

(SERVIÇO PREVENDO PRORROGAÇÃO)

Processo nº _____.

Cláusula Primeira – Das Partes

O Distrito Federal, por meio de _____, representado por _____, na qualidade de _____, com delegação de competência prevista nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal e _____, doravante denominada CONTRATADA, CGC nº _____, com sede em _____, representada por _____, na qualidade de _____.

Cláusula Segunda – Do Procedimento

O presente Contrato obedece aos termos do Edital de _____ nº _____ (fls. _____), da Proposta de fls. _____ e da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Terceira – Do Objeto

O Contrato tem por objeto a prestação de serviços _____, consoante especifica o Edital de _____ nº _____ (fls. _____) e a Proposta de fls. _____, que passam a integrar o presente Termo.

Cláusula Quarta – Da Forma e Regime de Execução

O Contrato será executado de forma _____, sob o regime de _____, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Quinta – Do Valor

5.1 - O valor total do Contrato é de _____ (_____), devendo a importância de _____ (_____) ser atendida à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente – Lei Orçamentária nº _____, de _____, enquanto a



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

parcela remanescente será custeada à conta de dotações a serem alocadas no(s) orçamento(s) seguinte(s).

Cláusula Sexta – Da Dotação Orçamentária

6.1 – A despesa correrá à conta da seguinte Dotação Orçamentária:

I – Unidade Orçamentária:

II – Programa de Trabalho:

III – Natureza da Despesa: 33.90.39

IV – Fonte de Recursos:

6.2 – O empenho inicial é de _____ (_____), conforme Nota de Empenho nº _____, emitida em _____, sob o evento nº _____, na modalidade _____.

Cláusula Sétima – Do Pagamento

O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela (s), mediante a apresentação de Nota Fiscal, liquidada até ____ (____) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

7.1. Sem prejuízo da observância de todos os termos da Lei Distrital Nº 4.636/2011, de 25 de agosto de 2011, que institui mecanismo de controle do patrimônio público do Distrito Federal, dispondo sobre provisões de encargos trabalhistas a serem pagos às empresas CONTRATADAS para prestar serviços de forma contínua, no âmbito dos Poderes Públicos do Distrito Federal, dar cumprimento ao art. 9º que assim estabelece: Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionados no art. 5º depositados na conta corrente vinculada – bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor do

pagamento mensal à empresa.

Cláusula Oitava – Do Prazo de Vigência



O contrato terá vigência de _____ meses, a contar da data de sua assinatura, permitida a prorrogação na forma da lei vigente.

Cláusula Nona – Das garantias

A garantia para a execução do Contrato será prestada na forma de _____, conforme previsão constante do Edital.

Cláusula Décima – Da responsabilidade do Distrito Federal

O Distrito Federal responderá pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo e de culpa.

Cláusula Décima Primeira – Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

11.1 – A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, ao Distrito Federal:

I – até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;

II – comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais.

11.2 – Constitui obrigação da CONTRATADA o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço.

11.3 – A CONTRATADA responderá pelos danos causados por seus agentes.

11.4 – A CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

11.5. Nos termos da **Decisão nº 544/2010 TCDF**, a CONTRATADA deverá 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.



Cláusula Décima Segunda – Da Alteração Contratual

12.1 – Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto.

12.2 – A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

Cláusula Décima Terceira – Das Penalidades

O atraso injustificado na execução, bem como a inexecução total ou parcial do Contrato sujeitará a CONTRATADA à multa prevista no Edital, descontada da garantia oferecida ou judicialmente, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, facultada ao Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral, bem como investir-se na posse de bens, alienar coisas, promover contratações para conclusão ou aperfeiçoamento de obras ou serviços.

13.1 - Das Espécies

13.1.1 – 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 **Decreto nº 26.851, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, alterado pelos Decretos nºs 26.993/2006, de 12/07/2006 e 27.069/2006, de 14/08/2006:**

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.

b) para a licitante e/ou contratada que, convocada 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 a licitante e/ou contratada será descredenciada 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.

13.1.2 - 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.

13.2 - Da Advertência

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

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

II - pelo 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.

13.3 - Da Multa

13.3.1 - 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.

13.3.2 - A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666/93 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à CONTRATADA a oportunidade de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666/93, 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.

13.3.3 – 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.

13.3.4 - 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.

13.3.5 - 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.

13.3.6 - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem **13.1.2** e observado o princípio da proporcionalidade.

13.3.7 - 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 13.3.1.

13.3.8 - A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem **13.3.1** não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

13.4 - Da Suspensão

13.4.1 - 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 da licitante e/ou contratada no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto nº 25.966, de 23 de junho de 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 DPDF. A licitante e/ou contratada permanecer inadimplente;

II - por até 90 (noventa) dias, quando a licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;

III - por até 12 (doze) meses, quando a licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e

IV - por até 24 (vinte e quatro) meses, quando a licitante:

a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e

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

13.4.2 - São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

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

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.

13.4.3 - A penalidade de suspensão será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal.



13.4.4 - 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.

13.5 - Da Declaração de Inidoneidade

13.5.1 - A declaração de inidoneidade será aplicada pelo Ordenador de Despesa da DPDF ou autoridade equivalente do órgão de origem, à vista dos motivos informados na instrução processual.

13.5.2 - A declaração de inidoneidade prevista neste item 13.5 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.

13.5.3 - 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 nº 8.666, de 1993.

13.6 - Das Demais Penalidades

13.6.1 - As licitantes que apresentarem documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados, ou que por quaisquer outros meios praticarem atos irregulares ou ilegalidades para obtenção no registro no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, administrado pela DPDF, estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I - suspensão temporária do certificado de registro cadastral ou da obtenção do registro, por até 24 (vinte e quatro) meses, dependendo da natureza e da gravidade dos fatos; e

II - declaração de inidoneidade, nos termos do subitem 13.5;

III - aplicam-se a este subitem as disposições do subitem 13.4.3 e 13.4.4.



13.6.2 - As sanções previstas nos subitens 13.4 e 13.5 poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais n

o s 8.666, de 1993 ou 10.520, de 2002:

I - tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II - tenham praticado atos ilícitos, visando frustrar os objetivos da licitação; e

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

13.7 - Do Direito de Defesa

13.7.1 - 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.

13.7.2 - 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.

13.7.3 - 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;

13.7.4 - Assegurado o direito à defesa prévia e ao contraditório, e após o esgotamento 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;



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

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.

13.7.5 - 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,

13.7.6 - Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento nos subitens 13.2 e 13.3 deste capítulo de penalidades, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, §8º, da Lei nº 8.666, de 1993.

13.8 - Do Assentamento em Registros

8.8.1 - Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

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

13.9 - Da Sujeição a Perdas e Danos

8.9.1 - Independentemente das sanções legais cabíveis, regulamentadas pelo **Decreto nº 26.851/06 e suas alterações, previstas neste edital**, a licitante e/ou CONTRATADA ficará sujeita, ainda, à composição das perdas e danos causados à Administração pelo descumprimento das obrigações licitatórias e/ou contratuais.

13.10 – Disposições Complementares

13.10.1- As sanções previstas nos subitens 13.2, 13.3 e 13.4 do presente capítulo serão aplicadas pelo ordenador de despesas do órgão contratante.

13.10.2 – Os prazos referidos neste capítulo só se iniciam e vencem em dia de expediente no órgão ou na entidade.

Cláusula Décima Quarta – Da Rescisão amigável



O Contrato poderá ser rescindido amigavelmente, ou seja, de comum acordo, bastando, para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato.

Cláusula Décima Quinta – Da Rescisão

O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/93, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

Cláusula Décima Sexta – Dos débitos para com a Fazenda Pública

Os débitos da CONTRATADA para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

Cláusula Décima Sétima – Do Executor

O Distrito Federal, por meio de _____, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

Cláusula Décima Oitava - Da Publicação e do Registro

A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela Administração, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, após o que deverá ser providenciado o registro do instrumento no órgão interessado, de acordo com o art. 60 da Lei nº 8.666/93.

Cláusula Décima Nona – Do Foro

Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

Brasília, _____ de _____ de 20__

Pelo Distrito Federal:

Pela Contratada:

Testemunhas:

01. -----

02. -----



DEFENSORIA PÚBLICA

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

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2013 – DPDF

ANEXO VII

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Cumprindo a exigência contida no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2013 - DPDF, DECLARAMOS, expressamente, que vistoriamos o local onde será executado o serviço objeto da licitação em epígrafe e que estamos cientes das suas características e peculiaridades, não cabendo alegações, por esta empresa, em qualquer época, de desconhecimento de estado, fatos ou detalhes que impossibilitem ou dificultem a execução dos serviços ou o cumprimento de todas as suas obrigações.

Brasília, de _____ de 2013.

Responsável e/ou representante legal