



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

DATA: 09/10/2019	HORÁRIO DE BRASÍLIA: 14h00min
ENDEREÇO ELETRÔNICO:	www.comprasnet.gov.br
PROCESSO:	00401-00001249/2019-47
ESTIMATIVA:	R\$ 2.557.137,97 (três milhões, noventa e cinco mil trezentos e vinte e cinco reais)
FORMA:	SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS
TIPO:	MENOR PREÇO GLOBAL
UASG:	926314
PREGOEIRO: Cinthia Maria S. D. de Oliveira EQUIPE DE APOIO: Raquel Fonte Boa Carvalho Sidney Ferreira de Sousa	ENDEREÇO: SIA Trecho 17 Rua 7 Lote 45, CEP 71200-219, Brasília/DF. CNPJ: 12.219.624/0001-83 TELEFONE: (61) 2196-4387 EMAIL: licitacaosuag@defensoria.df.gov.br
OBSERVAÇÃO: O Edital ficará disponível nos sítios www.comprasnet.gov.br ou http://www.defensoria.df.gov.br . Respostas a pedidos de esclarecimento ou de impugnações, bem como avisos de ordem geral, deverão ser consultadas no sítio www.comprasnet.gov.br , não ensejando, portanto, qualquer responsabilização a DPDF por fatos oriundos da não realização de consultas por parte dos licitantes ao referido sítio.	

PREGÃO ELETRÔNICO - SRP - Nº 09/2019

(Processo Administrativo nº 00401-00001249/2019-47)

Torna-se público que a **Defensoria Pública do Distrito Federal**, pessoa jurídica de direito público inscrita sob o CNPJ nº 12.219.624/0001-83, por meio de sua Pregoeira Cinthia Maria Santos Domingues de Oliveira e Equipe de Apoio, designados por Portaria nº 41 de 04 de fevereiro de 2019, publicada no DODF nº 28 de 08 de fevereiro de 2019, sediada no Setor de Indústria e Abastecimento - SIA, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, CEP: 71.200-219, realizará licitação, *para registro de preços*, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço global por grupo**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por *preço unitário*, nos termos da Lei nº 10.520/2002, regulamentado pelo Decreto Federal nº 5.450/2005, acolhido no Distrito Federal pelo Decreto nº 25.966/2005, Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores, Lei Complementar nº 123/2006 c/c Lei Distrital nº 4.611/2011, Leis Complementares nº 127/2007 e 128/2008 e Decreto Distrital nº 35.592/2014, Decretos Distritais nºs: 26.851/2006 e alterações posteriores, 36.520/2015, 37.121/2016 e 39.103/2018, bem como as demais

normas pertinentes aplicáveis ao objeto, observadas as condições estabelecidas neste instrumento convocatório e seus anexos.

Data da sessão: 09/10/2019

Horário: 14:00h (horário de Brasília)

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. Registro de preço para contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e núcleos de atendimentos da DPDF, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Suporte (*Service Desk*), conforme quantitativos e condições estabelecidas nas especificações do Edital e Anexo I - Termo de Referência e de seus Apêndices.

1.2. Detalhamento do Objeto:

1.2.1. O referido objeto deste Termo de Referência tem como objetivo a contratação de serviços técnicos especializados compreendendo os serviços listados abaixo, para atender as demandas da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF:

GRUPO	
Item 01	Central de Suporte - Service Desk(Nível 1).
	Suporte Técnico Presencial (Nível 2).
Item 02	Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação (Nível 3).

1.2.2. As especificações do GRUPO seguem abaixo:

1.2.2.1. **Grupo:** Refere-se aos serviços de Central de Suporte – Service Desk. Estes serviços envolvem planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte (Service Desk), visando prover a Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF e seus usuários, serviços técnicos de suporte técnico remoto (Nível 1) e suporte técnico presencial (Nível 2), incluindo a disponibilização de instalações físicas, infraestrutura de TIC e processos de trabalho e, Serviço de Suporte Especializado em administração, operação e sustentação a redes de computadores, e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação(Nível 3).

1.2.2.2. A proponente contratada deverá disponibilizar o sistema de registro de chamadas para consulta, emissão de relatórios e acompanhamento dos registros de chamados.

1.2.2.3. A descrição detalhada dos serviços a serem prestados, está devidamente prevista, entre outros, nos Itens 02 e 05, do Termo de Referência - Anexo I.

1.2.2.4. A licitação será realizada em grupo, conforme tabela constante no Anexo I - Termo de Referência.

1.2.2.5. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo de itens, conforme item 10.1.1 do Anexo I - Termo de Referência, observadas as exigências contidas neste Edital e seus demais Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DA ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

2.1. ***Não será admitida adesão de outros órgãos à ata de registro de preços decorrente desta licitação.***

2.1.1. Considerando o reduzido quadro de servidores lotados na Comissão permanente de licitação desta Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, a aceitação de outros participantes, além dos que já fazem parte do planejamento deste certame, poderia acarretar em lesão ao princípio da eficiência, pois em decorrência da complexidade e acúmulo de serviços que poderia ser gerado pela CPL/DPDF no gerenciamento da ata, poderia ter prejuízo na execução e bom andamento dos serviços inerentes à mesma. Justifica-se assim a opção de não admitir participação, como também, adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.

2.2. As demais regras referentes ao registro de preços constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA VALIDADE DE REGISTRO DE PREÇOS

3.1. O registro formalizado na ata a ser firmada entre a DPDF e a(s) empresa(s) que apresentar(em) a(s) proposta(s) classificada(s) em primeiro lugar no presente certame, **terá validade de 12 (doze) meses**, a partir da data de sua publicação.

3.2. Durante o prazo de validade do registro de preços a DPDF não ficará obrigada a comprar os produtos objeto deste pregão exclusivamente pelo sistema de registro de preços, podendo realizar licitações ou proceder a outras formas de aquisição quanto julgar conveniente, desde que obedecida à legislação pertinente às licitações, ficando assegurado ao beneficiário do registro a preferência em igualdade de condições.

3.2.1. O direito de preferência de que trata o subitem anterior poderá ser exercido pelo beneficiário do registro quanto a DPDF optar pela aquisição por meio legalmente permitido e o preço cotado neste for igual ou superior ao registrado.

3.2.2. O gerenciador da ata de registro de preços acompanhará a evolução dos preços de mercado, com a finalidade de verificar sua compatibilidade com aqueles registrados na ata, sendo que serão considerados compatíveis com os de mercado, os preços registrados que forem iguais ou inferiores a média daqueles apurados pela DPDF.

3.2.3. Caso seja constatado que o preço registrado na ata seja superior a média dos preços de mercado, o gerenciador solicitará ao fornecedor, mediante correspondência, redução do preço registrado, de forma a adequá-lo aos níveis definidos no subitem anterior.

3.2.4. Caso o fornecedor não concorde em reduzir o preço, será liberado do compromisso assumido, e o gerenciador da ata deverá convocar, os demais fornecedores visando igual oportunidade de negociação.

3.3. Em hipótese de não haver êxito nas negociações de que trata nos subitens anteriores, o gerenciador procederá à revogação da ata, promovendo a compra por outros meios licitatórios.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

4.1. Conforme item 5. do Anexo I - Termo de Referência.

5. VISTORIA

5.1. Conforme modelo disposto no Anexo IV do Termo de Referência.

6. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Conforme itens 7, 9, 11, 12, 14 do Anexo I - Termo de Referência.

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1. Conforme Anexo III do Anexo I - Termo de Referência.

Grupo	Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal (UST)	Quantidade Anual (UST)	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual
Item 1	Central de Suporte – Suporte Técnico Remoto Nível 1 Suporte Técnico Presencial Nível 2	UST	2.872,65	34.471,80	R\$ 132.802,61	R\$ 1.593.631,31
Item 2	Suporte Especializado em Sustentação de Rede; Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	UST	1.524,15	18.289,80	R\$ 80.292,22	R\$ 963.506,66
TOTAL GERAL			4.396,50	52.761,60	R\$ 213.094,83	R\$ 2.557.137,97

7.2. A licitante deverá respeitar os valores máximos unitários estimados de cada item do Grupo.

8. TABELA DE REFERÊNCIA SALARIAL MÍNIMA

8.1. Será adotada tabela de referência salarial, fundamentada nos Acórdãos nº 189/2011 – TCU - Plenário nº 1672 de 2006, nº 290 de 2006 - Plenário, nº 1094 de 2004 – Plenário, resultado de amplas pesquisas salariais em sites especializados, cotações de preços de mercado, deverão ser obedecidas pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços, conforme **item 10** do Anexo I - Termo de Referência.

9. FORMA E PRAZO DE EXECUÇÃO

9.1. Conforme item 19. do Anexo I - Termo de Referência.

10. VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Conforme item 16. do Anexo I - Termo de Referência.

11. FORMA DE PAGAMENTO

11.1. Conforme item 20. do Anexo I - Termo de Referência.

12. DO CREDENCIAMENTO

12.1. 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.comprasgovernamentais.gov.br.

12.2. 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 Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

- 12.2.1. As licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao sistema para participarem do certame.
- 12.3. 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.
- 12.4. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 12.5. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 12.6. É de responsabilidade exclusiva do licitante o uso adequado do sistema, cabendo-lhe zelar por todas as transações efetuadas diretamente ou por seu representante.
- 12.7. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 12.8. Não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 12.9. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação-SLTI/MPOG, provedor do sistema, ou a Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiro.
- 12.10. A representação do licitante far-se-á por meio de instrumento público de procuração e/ou particular com firma reconhecida em cartório, 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.
- 12.11. O licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, bem como preencher as seguintes Declarações on line, fornecidas pelo Sistema de Pregão Eletrônico do Comprasnet:
- 12.11.1. Declaração de Inexistência de Fato Superveniente, atestando, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 12.11.2. Declaração de que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ou menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, regulamentada pelo Decreto nº 4.358/02;
- 12.11.3. Declaração de elaboração independente de proposta, em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa SLTI nº 2/2009, de 16/09/2009, publicada no DOU de 17/09/2009;
- 12.11.4. Comprovação, exigida somente para microempresa e empresa de pequeno porte, de enquadramento em um dos dois regimes, caso tenha se utilizado e beneficiado do tratamento diferenciado e favorecido na presente licitação, na forma do disposto na Lei Complementar nº 123/06.
- 12.11.5. Declaração de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital.
- 12.12. Nenhuma pessoa física ou jurídica, ainda que credenciada por procuração legal, poderá representar mais de uma Licitante.

13. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

13.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

13.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

13.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

13.2.1. Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

13.2.2. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

13.2.3. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

13.2.4. Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

13.2.5. Que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

13.2.5.1. Empresas que se encontrem sob falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação, estrangeiras que não funcionem no país, nem aquelas que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal e Distrital, bem como as que estejam punidas com suspensão do direito de licitar ou contratar com o Distrito Federal, com os demais Estados e seus Municípios e bem como com a União.

13.2.5.2. Empresas que estejam temporariamente suspensas de participar de licitação ou de contratar com a Administração, em qualquer órgão ou entidade, seja federal, estadual, distrital ou municipal, da Administração Pública direta ou indireta. (Parecer nº 202/2011 – PROCAD/PGDF)

13.2.6. Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

13.2.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

13.2.8. Instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017).

13.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

13.2.9. Nos termos do Decreto Distrital nº 32.751, de 2011, e demais alterações é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da administração pública distrital; ou

b) agente público cuja posição no órgão ou entidade da administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação.

13.2.10. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13 e art. 2º Decreto Distrital nº 32.751/2011);

13.3. Nos termos do Decreto nº 32.751, de 2011, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

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

13.4.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006 (Lei Distrital nº 4.611/2011 e demais alterações), estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

13.4.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

13.4.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, no Decreto Distrital nº 35.592/2014 e na Lei Distrital nº 4.611/2011, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

13.4.2. 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;

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

13.4.4. 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;

13.4.5. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

13.4.6. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

13.4.7. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, no Decreto Distrital nº 30.828, de 21 de setembro de 2009 e na Lei Distrital nº 3.985, de 29 de maio de 2007.

13.5. 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.

13.6. É vedado o uso de mão de obra infantil, nos termos da Lei nº 5.061, de 08 de março de 2013.

13.7. 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.

13.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

14. DO ENVIO DA PROPOSTA

14.1. 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.

14.2. 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.

14.3. 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.

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

14.5. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

14.5.1. Quantidade, valor unitário e total, conforme Anexo I - Termo de Referência;

14.5.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Anexo I - Termo de Referência;

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

14.7. 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, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

14.7.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

14.7.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MP n.5/2017.

14.8. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

14.8.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

14.8.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

14.9. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a

qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

14.10. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

14.11. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Anexo I - Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

14.12. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

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

14.14. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário);

14.14.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

15. DA FORMULAÇÃO DE LANCES E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

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

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

15.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.

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

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

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

15.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre a Pregoeira e os licitantes.

15.5. 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.

15.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor global.

15.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

- 15.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.
- 15.9. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- 15.9.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.
- 15.10. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 15.11. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 15.12. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 15.13. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes.
- 15.14. O Critério de julgamento adotado será o Menor Preço Global, conforme definido neste Edital e no item 4. do Anexo I - Termo de Referência e seus anexos.
- 15.15. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 15.16. 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.
- 15.17. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 15.18. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte 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.
- 15.19. 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.
- 15.20. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 15.21. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 15.22. Só se considera empate entre propostas iguais, não seguidas de lances. Lances equivalentes não serão considerados iguais, uma vez que a ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação.

15.22.1. Havendo 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 serviços:

15.22.1.1. prestados por empresas brasileiras;

15.22.1.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

15.22.1.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

15.23. Persistindo o empate entre propostas, será aplicado o sorteio como critério de desempate.

15.24. Apurada a proposta final classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante para que seja obtido melhor preço, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

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

15.26. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

16. DO PREÇO

16.1. O preço deverá ser fixo, equivalente ou inferior ao de mercado, identificado nos preços unitários estimados no Anexo I do Edital (Termo de Referência), na data da apresentação da proposta, para emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE, a Nota Fiscal/Fatura será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco Regional de Brasília S/A – BRB, conforme Art. 6º do Decreto Nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011.

16.1.1. O preço estimado foi obtido com base nos preços de mercado e preços públicos e a lista de referência encontra-se no Doc SEI (22326000), conforme Termo de Referência.

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

16.3. Os preços registrados manter-se-ão inalterados pelo período de vigência do registro, admitida revisão quando houver desequilíbrio da equação econômica – financeira inicial da ata, nos termos da legislação que rege a matéria.

16.4. Os preços registrados manter-se-ão inalterados no interstício anual de vigência do registro, admitida à revisão quando houver desequilíbrio da equação financeira inicial da ATA, a teor da legislação de regência.

17. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

17.1. Encerrada a etapa de lances e depois da verificação de possível empate, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto e o **item 10.2 do Termo de Referência - Anexo I do Edital**.

17.2. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MP n. 5/2017, que:

17.2.1. contenha vício insanável ou ilegalidade;

17.2.2. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo **Anexo I- Termo de Referência**;

17.2.3. apresentar preço final superior ao preço ao estimado no **Anexo III - TR**, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

17.2.3.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

- a) for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
- b) apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

17.3. 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 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

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

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

17.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no “chat” prazo de até **2 (duas) horas** (prazo para adequação e preenchimento do modelo de proposta – ANEXO II e modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços - Anexo III), sob pena de não aceitação da proposta.

17.6.1. O prazo estabelecido pelo Pregoeiro poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

17.6.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

17.6.3. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

17.6.4. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

17.6.5. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.

17.6.5.1. Considera-se erro no preenchimento da planilha a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, exceto para atividades de prestação de serviços previstas nos §§5º-B a 5º-E, do artigo 18, da LC 123, de 2006.

17.6.5.2. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o teor da proposta apresentada, seja quanto ao preço ou quaisquer outras condições que importem em modificações de seus termos originais, ressalvadas apenas as alterações absolutamente formais, destinadas a sanar evidentes erros materiais, sem nenhuma alteração do conteúdo e das condições referidas, desde que não venham a causar prejuízos aos demais licitantes;

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

17.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

17.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

17.10. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro 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.

18. DA HABILITAÇÃO

18.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

18.1.1. SICAF;

18.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

18.1.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

18.1.4. Lista de Inidôneos, mantidas pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

18.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

18.1.5.1. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

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

18.2. Não ocorrendo inabilitação, o Pregoeiro consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto nos arts.10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

18.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

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

18.4. Caso o Pregoeiro não logre êxito em obter a certidão correspondente por meio do sítio oficial, ou na hipótese de ela se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 02 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital, sob pena de inabilitação.

18.4.1. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

18.5. Os licitantes que não estiverem cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF além do nível de credenciamento exigido pela Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 2018, deverão apresentar a seguinte documentação relativa à Habilitação Jurídica e à Regularidade Fiscal e Trabalhista, bem como a Qualificação Econômico-Financeira, nas condições descritas adiante.

18.6. Habilitação jurídica:

18.6.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

18.6.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

18.6.3. 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;

18.6.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

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

18.6.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

18.7. Regularidade fiscal e trabalhista:

18.7.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

18.7.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

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

18.7.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

18.7.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

18.7.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

18.8. Qualificação Econômico-Financeira:

18.8.1. Certidão negativa de feitos sobre falência recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida por distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição ou revalidação nos últimos 30 (trinta) dias que antecedem à sessão de abertura da licitação, caso o documento não consigne o seu prazo de validade;

18.8.2. 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;

18.8.2.1. 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;

18.8.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

18.8.2.3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

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

18.9. Qualificação Técnica:

18.9.1. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, *para todos os itens*, deverão comprovar, ainda, a qualificação técnica, por meio de:

18.9.1.1. ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou CERTIDÃO(ÕES), expedido(s) por órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do DF, ou ainda, por empresas privadas, relativo(s) à qualificação técnico-operacional, que comprove(m):

18.9.1.1.1. Aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, devendo demonstrar a realização pela licitante de serviços de suporte a usuários de tecnologia da informação para pelo menos 600 (seiscentos) usuários, utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library – ITIL. O(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou CERTIDÃO(ÕES) devem atestar que a licitante administra ou administrou os mencionados serviços terceirizados.

18.9.1.1.2. Será aceito o somatório de atestado(s) e/ou declaração(ões) de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

18.9.2. O licitante deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

18.9.2.1. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Distrito Federal, em conformidade com o art. 193 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), c/c o inc. XIII

do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, Decreto Distrital nº 23.460/2002 e art. 14, inc. V, do Decreto Federal nº 5.450/2005 c/c art. 7º do Decreto Distrital nº 25.966/2005;

18.9.2.2. Declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012;

18.9.2.3. Certidão negativa de feitos sobre falência recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida por distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição ou revalidação nos últimos 30 (trinta) dias que antecedem à sessão de abertura da licitação, caso o documento não consigne o seu prazo de validade;

18.9.2.4. Declaração de vistoria ao local dos serviços emitida pelo próprio licitante ou de que assume os riscos da contratação sem a sua realização. A vistoria deverá ser feita no horário das 08h00 às 18h00, com agendamento prévio pelo telefone (61) 2196-4458 COOTIC (Coordenação de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação).

18.9.2.4.1. Tendo em vista a faculdade de realizar a vistoria ao local dos serviços, a ausência de apresentação da declaração prevista no inciso VIII não implicará a desclassificação do licitante vencedor, entretanto ele não poderá alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes para eximir-se das obrigações assumidas;

18.9.2.5. A não apresentação dos documentos constantes dos itens 18.1.5.1 e 18.1.5.2 não implicará a inabilitação do licitante, salvo se não houver possibilidade de consulta do documento via Internet;

18.9.3. Os documentos exigidos para habilitação relacionados nos subitens acima, deverão ser apresentados em meio digital pelos licitantes, por meio de funcionalidade presente no sistema (upload), no prazo de **2 (duas) horas** (prazo para adequação e preenchimento do modelo de proposta – ANEXO II e modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços - Anexo III), ou conforme orientação do Pregoeiro no sistema eletrônico, após solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico. Somente mediante autorização do Pregoeiro e em caso de indisponibilidade do sistema, será aceito o envio da documentação por meio do e-mail: licitacaosuag@defensoria.df.gov.br.

18.9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

18.9.5. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

18.9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

18.9.7. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

18.10. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

18.10.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

18.11. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

18.12. A não-regularização fiscal e trabalhista 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 com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

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

18.14. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

18.15. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo 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.

18.16. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

19. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

19.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo máximo de **2 (duas) horas** (prazo para adequação e preenchimento do modelo de proposta – ANEXO II e modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços - Anexo III), a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

19.1.2. Os preços unitários e totais da proposta a ser encaminhada pelo sistema ComprasNet não poderão exceder a 02 (duas) casas decimais e não poderão apresentar **dízimas periódicas**. Havendo necessidade de arredondamento, este deverá dar-se para menor.

19.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

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

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

19.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

19.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

19.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

19.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda

20. DOS RECURSOS

20.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra quais decisões pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

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

20.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

20.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

20.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

21. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

21.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

21.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

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

22. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

23. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

23.1. Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 05 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

23.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

23.3. O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

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

23.4.1. Será incluído na ata, sob a forma de anexo, o registro dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais aos do licitante vencedor na sequência da classificação do certame, excluído o percentual referente à margem de preferência, quando o objeto não atender aos requisitos previstos no art. 3º da Lei nº 8.666, de 1993;

24. DO TERMO DE CONTRATO

24.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

24.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital

24.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

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

24.3. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

24.3.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

24.3.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

24.3.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

24.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação, conforme previsão *no instrumento contratual, conforme item 16 do Anexo I - termo de referência*.

24.5. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002.

24.5.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

24.5.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

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

25. DO REAJUSTE

25.1. Os Contratos celebrados com 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 Amplo-IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE, conforme item 5.2 da minuta de contrato.

25.2. Critério de reajuste, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção, admitida a adoção de índices específicos ou setoriais, desde a data prevista para apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, até a data do adimplemento de cada parcela, conforme artigo 40, inciso XI, da Lei Federal n.º 8.666/93.

26. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

26.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Anexo I - Termo de Referência.

27. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

27.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas nos itens 17 e 18 do Anexo I - Termo de Referência.

28. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- 28.1.1. Não assinar o Termo de Contrato ou aceitar/retirar o instrumento, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 28.1.2. Apresentar documentação falsa;
- 28.1.3. Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 28.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 28.1.5. Não mantiver a proposta;
- 28.1.6. Cometer fraude fiscal.
- 28.1.7. Comportar-se de modo inidôneo;

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

28.3. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- I - advertência;
- II - multa; e
- III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal, por prazo não superior a 2 (dois) anos, e dosada segundo a natureza e a gravidade da falta cometida:
 - a) para o licitante e/ou CONTRATADA que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e o Licitante e/ou CONTRATADA será descredenciado do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no contrato e nas 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.

28.3.1. 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.

28.4. Da Advertência

28.4.1. 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.

28.5. Da Multa

28.5.1. Art. 4º do Decreto 26.851/2006 - 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 montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;
- II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;
- III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;
- IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;
- V - até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

28.5.2. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 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, de 21 de junho de 1993, observada a seguinte ordem:

- I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;
- II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e
- III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

28.5.3. 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.

28.5.4. 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.

28.5.5. Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

- I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias;
- II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

28.5.6. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

28.5.7. 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 caput do artigo 4º do Decreto do Distrito Federal nº 26.851/2006.

28.5.8. A sanção pecuniária prevista no inciso IV do caput do artigo nº 4 do referido Decreto no item 28.5.7 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

28.6. Da Suspensão

28.6.1. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral do licitante e/ou CONTRATADA no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto Distrital nº 25.966/2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

- I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pelo Pregoeiro, o licitante e/ou CONTRATADA permanecer inadimplente;
- II - por até 90 (noventa) dias, quando o licitante deixar de entregar, no prazo estabelecido no Edital, os documentos e anexos exigidos, quer por via fax ou internet, de forma provisória, ou, em original ou cópia autenticada, de forma definitiva;
- III - por até 12 (doze) meses, quando o licitante, na modalidade pregão, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, ensejar o retardamento na execução do seu objeto, falhar ou fraudar na execução do contrato; e
- IV - por até 5 (cinco) anos, quando o licitante:
 - a) apresentar documentos fraudulentos, adulterados ou falsificados nas licitações, objetivando obter, para si ou para outrem, vantagem decorrente da adjudicação do objeto da licitação;
 - b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e
 - c) receber qualquer das multas previstas no subitem anterior e não efetuar o pagamento;

28.6.2. São competentes para aplicar a penalidade de suspensão:

- I - o Pregoeiro, 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.

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

28.6.4. 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.

28.7. Da Declaração de Inidoneidade

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

28.7.2. A declaração de inidoneidade prevista neste item 19.6 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.

28.7.3. A declaração de inidoneidade e/ou sua extinção será publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, e seus efeitos serão extensivos a todos os órgãos / entidades subordinadas ou vinculadas ao Poder Executivo do Distrito Federal, e à Administração Pública, consoante dispõe o Art. 87, IV, da Lei Federal nº 8.666/1993.

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

28.8. Das Demais Penalidades

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

I - descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco anos), sem prejuízo das multas previstas em Edital e das demais cominações legais;

28.8.2. As sanções previstas nos subitens **28.5 e 28.6** poderão também ser aplicadas às empresas ou profissionais que, em razão dos contratos regidos pelas Leis Federais nº 8.666/1993 ou 10.520/2002:

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

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

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

28.9. Do Direito de Defesa

28.9.1. 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.

28.9.2. O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, devendo, neste caso, a decisão ser proferida dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento do recurso, sob pena de responsabilidade, conforme Decreto Distrital nº 26.851/2006.

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

28.9.4. 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.

28.9.5. 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.

28.9.6. Ficam desobrigadas do dever de publicação no Diário Oficial do Distrito Federal as sanções aplicadas com fundamento neste capítulo de penalidades, as quais se formalizam por meio de simples apostilamento, na forma do art. 65, §8º, da Lei Federal nº 8.666/1993.

28.10. **Do Assentamento em Registros**

28.10.1. Toda sanção aplicada será anotada no histórico cadastral da empresa.

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

28.11. **Da Sujeição a Perdas e Danos**

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

28.12. **Disposições Complementares**

28.12.1. As sanções previstas nos subitens **28.4, 28.5 e 28.6** do presente capítulo serão aplicadas pelo Ordenador de Despesas da Defensoria Pública do Distrito Federal.

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

29. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

29.1. Em hipótese alguma será permitida a subcontratação e ou terceirização de mão de obra total ou parcial, conforme item 17 do Anexo I - Termo de Referência.

30. **DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA**

30.1. Após o encerramento da etapa competitiva, os licitantes poderão reduzir seus preços ao valor da proposta do licitante mais bem classificado.

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

30.3. Havendo um ou mais licitantes que aceitem cotar suas propostas em valor igual ao do licitante vencedor, estes serão classificados segundo a ordem da última proposta individual apresentada durante a fase competitiva.

30.4. Esta ordem de classificação dos licitantes registrados deverá ser respeitada nas contratações e somente será utilizada acaso o melhor colocado no certame não assine a ata ou tenha seu registro cancelado nas hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto nº 7.892/2013.

30.5. Homologada a licitação, será formalizada a Ata de Registro de Preços, com o fornecedor primeiro colocado e com os demais classificados que aceitarem fornecer pelo preço do primeiro, obedecida a ordem de classificação e os quantitativos propostos, conforme preceitua o art. 11, inciso II, do **Decreto Distrital nº 39.103/2018**.

30.6. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar a Ata de Registro de Preços (ARP) no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de suas

classificações, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado (PARECER nº 488/2015-PRCON/PGDF) e Parágrafo único do art. 13 do do Decreto Distrital Distrital nº 39.103/2018.

31. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

31.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão.

31.2. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelo setor técnico competente, decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

31.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

31.4. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, em até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente, por meio eletrônico, no endereço de e-mail: licitacaosuag@defensoria.df.gov.br

31.5. A apresentação de esclarecimentos, questionamentos e impugnação contra o presente Edital será processada e julgada na forma e nos prazos previstos no art. 18 do Decreto Federal nº 5.450/2005, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 25.966/2005, mediante petição a ser enviada exclusivamente, por meio eletrônico, no endereço de e-mail licitacaosuag@defensoria.df.gov.br

31.6. A participação no certame, sem que tenha sido tempestivamente impugnado o presente Edital, implicará a plena aceitação por parte dos interessados das condições nele estabelecidas.

31.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados, bem como outros avisos de ordem geral, serão cadastradas no sítio www.comprasnet.gov.br, sendo de responsabilidade dos licitantes, seu acompanhamento.

31.8. Não serão conhecidas as impugnações apresentadas após o respectivo prazo legal ou, no caso de empresas, que estejam inscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pela proponente.

31.9. A petição de impugnação apresentada por empresa deve ser firmada por sócio, pessoa designada para a administração da sociedade, ou procurador, e vir acompanhada, conforme o caso, de estatuto ou contrato social e suas posteriores alterações, se houver, do ato de designação do administrador, ou de procuração pública ou particular (instrumento de mandato com poderes para impugnar o Edital).

31.9.1. O não atendimento ao disposto neste item terá como consequência o recebimento da impugnação como pedido de esclarecimento.

32. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

32.1. Os serviços deverão ser executados nos locais indicados pela contratada, devendo os mesmos serem concluídos e entregues nos prazos definidos pelo órgão contratante, conforme Relação das Unidades da Defensoria Pública do DF - Anexo I do Termo de Referência.

33. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

33.4. 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.

- 33.5. 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.
- 33.6. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro 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.
- 33.7. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 33.8. 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.
- 33.9. 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.
- 33.10. 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.
- 33.11. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observado os princípios da isonomia e do interesse público.
- 33.12. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus Anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 33.13. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br.
- 33.14. Todo e qualquer pedido de alteração do Termo de Contrato oriundo deste Edital será dirigido à autoridade responsável por sua emissão, a quem caberá o deferimento ou não do pedido.
- 33.15. Quando ocorrer discordância ou inversão de numeração de itens, poderá o Pregoeiro, fazer as correções que julgar necessárias para o seu aproveitamento, no interesse da Administração.
- 33.16. A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório desclassificar a proposta do licitante que for declarada inidônea na área da Administração Pública.
- 33.17. À DPDF fica reservado o direito de revogar a licitação por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, e o dever de anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, nos termos do Art. 49 da Lei Federal nº 8.666/1993.
- 33.18. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, regulamentada pelo Decreto Distrital nº 38.365/2017, é estritamente proibido o uso ou o emprego de conteúdo discriminatório, relativo às hipóteses previstas no art. 1º do mencionado diploma legal, podendo sua utilização ensejar a rescisão do ajuste e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.
- 33.19. Nos termos da Lei Distrital nº 5.847/2017, a(s) empresa(s) contratada(s) que possuir(írem) mais de 20 (vinte) funcionários deverá(ão) oferecer, diretamente ou por meio de convênios com instituições públicas ou privadas, curso de alfabetização ou complementação do ensino fundamental até o quinto ano aos empregados contratados.
- 33.20. Caso sejam constatadas irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria da Defensoria Pública do Distrito Federal, no telefone 0800 642 8686.
- 33.21. O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

33.22. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas pelo Pregoeiro, no endereço mencionado no preâmbulo, ou através do fone (61) 2196-4387.

33.23. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes Anexos:

33.23.1. **ANEXO I** – Termo de Referência e Anexos;

33.23.1.1. Relação das Unidades da Defensoria Pública do DF - ANEXO I do Termo de Referência;

33.23.1.2. Modelo de Ordem de Serviço- ANEXO II do Termo de Referência;

33.23.1.3. Planilha de Preço - ANEXO III do Termo de Referência;

33.23.1.4. Termo de Vistoria - ANEXO IV do Termo de Referência;

33.23.1.5. Planilha de Custos e Formação de Preço - ANEXO V do Termo de Referência;

33.23.1.6. Termo de Confidencialidade sobre a Segurança da Informação - ANEXO VI do Termo de Referência;

33.23.1.7. Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço - ANEXO VII do Termo de Referência;

33.23.1.8. Volumetria da Quantidade de Serviços e UST - ANEXO VIII do Termo de Referência;

33.23.2. **ANEXO II** - Modelo de Proposta;

33.23.3. **ANEXO III** - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços

33.23.4. **ANEXO IV** - Empregador Pessoa Jurídica;

33.23.5. **ANEXO V** - Declaração de Pleno Atendimento;

33.23.6. **ANEXO VI** - Declaração para Microempresa e Empresa de Pequeno Porte;

33.23.7. **ANEXO VIII** - Minuta de Ata de Registro de Preços;

33.23.8. **ANEXO VIII** - Minuta de Contrato.

Brasília, 28 de agosto de 2019.

Cinthia Maria S. D. de Oliveira

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA** - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação, em 25/09/2019, às 18:48, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=28889759)
verificador= **28889759** código CRC= **DD2185BF**.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

SUORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

“SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO, SUPORTE DE REDE E INFRAESTRUTURA”

1. OBJETO

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

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

O referido objeto deste Termo de Referência tem como objetivo a contratação de serviços técnicos especializados compreendendo os serviços listados abaixo, para atender as demandas da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF:

GRUPO	
Item 01	Central de Suporte - Service Desk(Nível 1).
	Suporte Técnico Presencial (Nível 2).
Item 02	Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação (Nível 3).

As especificações do GRUPO seguem abaixo:

Grupo: Refere-se aos serviços de Central de Suporte – Service Desk. Estes serviços envolvem planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte (*Service Desk*), visando prover à Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF e seus usuários, serviços técnicos de suporte técnico remoto (Nível 1) e suporte técnico presencial (Nível 2), incluindo a disponibilização de instalações físicas, infraestrutura de TIC e processos de trabalho e, Serviço de Suporte Especializado em administração, operação e sustentação a redes de computadores, e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação(Nível 3).

A proponente contratada deverá disponibilizar o sistema de registro de chamadas para consulta, emissão de relatórios e acompanhamento dos registros de chamados.

3. MOTIVAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Motivação

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

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

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

3.2. Justificativa da Solução escolhida

3.2.1 Hoje, a Defensoria não disponibiliza de Atendimento Centralizado de Service Desk, Sustentação e Suporte de Infraestrutura e Servidores de Rede, pois o último contrato findou-se em dezembro de 2018 e não atendia a contento as necessidades dos usuários de TIC da Defensoria. Sabe-se que as demandas de TIC da Defensoria advêm de serviços específicos e que notoriamente essas equipes não apresentam o perfil técnico ou recursos humanos suficientes para atendê-las.

3.2.2 O contrato antigo, como mencionado no item 3.2.1, não atendia a contento as necessidades desta Defensoria, em virtude disso foram realizados ajustes no objeto, ampliando o escopo tanto em aspectos qualitativos, já que foram definidos SLA's com o intuito de melhorar o nível de controle e monitoramento, bem como melhorar a qualidade dos serviços, gerando valor para os usuários. No aspecto quantitativo, o escopo foi

ampliado para atender ao catálogo de serviços, exigindo da Contratada equipe melhor dimensionada e tecnicamente capacitada para a execução dos serviços, comprovado através de certificações exigidas neste TR e compatíveis com as exigências de mercado.

3.2.3 No que tange ao tipo de licitação escolhida, entendemos que o pregão por Menor Preço Global trará vantajosidade e economicidade para esta Defensoria em virtude da amplitude da concorrência gerada pelo certame subdividido por itens.

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

3.2.5 Visando a melhora da qualidade dos serviços prestados pela Defensoria, torna-se imprescindível à manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, mais especificamente os microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho da Defensoria e suas atividades de meio ou finalísticas.

4. RESULTADOS ESPERADOS

A contratação objetiva alcançar os resultados descritos abaixo:

- Modelo de contratação aderente ao Decreto 37.667/2016 e, no que couber, pelo disposto no Decreto Federal 7.174/2010 e a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4/2014/SLTI-MPOG, conforme recomendações do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF;
- Melhoria da produtividade, pois as equipes internas de servidores da Defensoria deixarão de ser alocadas para atender solicitações dos usuários;
- Disponibilização de uma ferramenta para controle de demandas dos usuários, gerando controle e governança do ambiente;
- Maior escopo de atuação do suporte ao usuário, com visitas a todos os núcleos de atendimento da Defensoria;
- Melhoria no tempo de atendimento, pois o serviço será controlado e gerido por meio de indicadores de desempenho;
- Aumento da vida útil de equipamentos de TI adquiridos pela Defensoria, pois receberão manutenção preventiva básica constante;
- Manutenção da estabilidade dos serviços da contratada que dependem da utilização de recursos tecnológicos;
- Celeridade na resolução de incidentes decorrentes de falhas de recursos tecnológicos;
- Maior disponibilidade dos serviços de TI;
- Implementação da Central de atendimento ao usuário (service desk). Garantindo o ponto único de contato;
- Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento;
- Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros na Instituição;
- Aumento da satisfação dos usuários para com os serviços prestados;
- Fixar novos procedimentos e principalmente critérios de aceitação de serviços, tais como: definição clara, precisa e inequívoca dos objetivos, prazos, padrões de qualidade e responsabilidades das partes; visualização de indicadores de desempenho - previsto x realizado; melhoria do grau de interação entre as partes envolvidas.
- Ampliar a equipe de execução das atividades de instalação, configuração e manutenção dos servidores da Defensoria mantidos em seu ambiente tecnológico;
- Aperfeiçoar o monitoramento da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações gerados ou tratados das soluções de TI;
- Aprimorar o rastreamento das ações realizadas na rede, verificar a autenticidade e garantir outros aspectos gerais de segurança;
- Atribuir efetiva capacidade de gestão aos agentes públicos designados para coordenar e gerenciar suas áreas correspondentes;
- Dedicar à administração de dados dos sistemas corporativos ou dados de avaliação e pesquisa da Defensoria;
- Instalar, gerenciar, monitorar e/ou configurar a grande variedade de bancos de dados dos sistemas da Defensoria;
- Estabelecer a padronização dos bancos de dados dos sistemas corporativos da Defensoria.
- Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Defensoria, dentro dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e prioridades acordados, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes;
- Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento;
- Manutenção dos equipamentos e da infraestrutura de TIC de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da Defensoria;
- Possibilitar eventuais alterações de layout e/ou ampliação de estrutura de rede com maior tempestividade e economia;

A Defensoria espera obter, com esta contratação, o total alinhamento com as orientações relativas à substituição do atual modelo, de difícil aferição dos resultados, às seguintes regulamentações e conformidades:

- Decreto 37.667/2016 e, no que couber, pelo disposto no Decreto Federal 7.174/2010 e a INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4/2014/SLTI-MPOG, conforme recomendações do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF;
- Recomendações de órgãos de controles externos;
- Acórdãos do TCU, Instrução Normativa (IN) 2/2008 e IN 4/2010, GSI - Instrução Normativa nº 1/2008, portarias e legislação pública a respeito de TIC no âmbito do Governo Distrital, que exigem cada vez mais que os órgãos públicos tenham serviços bem definidos, devidamente documentados e com uso adequado dos ativos necessários;

- Apoio na estruturação e implantação de catálogo de serviços e base de conhecimento, com descrição padronizada, de serviços, com especificação quantitativa, qualitativa e métricas de execução;
- Utilização das melhores práticas ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) para Governança de TIC;
- Evolução do atual modelo de gestão e aumento do nível de maturidade de TIC, por meio da governança de TIC e prestação de serviços de qualidade com profissionais capacitados;
- Aprimorar o modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços efetivamente executados, dentro dos padrões quantitativos e qualitativos dos Acordos de Nível de Serviços estabelecidos.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

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

5.1. GRUPO - CENTRAL DE SUPORTE (SERVICE DESK) – SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL; SUPORTE ESPECIALIZADO EM SUSTENTAÇÃO DE REDE, E SUPORTE ESPECIALIZADO EM SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES E OPERAÇÃO

5.1.1. Serviço de suporte técnico remoto (NÍVEL 1)

- O suporte técnico remoto (Nível 1) será o ponto único de contato dos usuários de TIC da Defensoria para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (Software) será utilizada em todos os serviços para centralização dos Registros e chamados da Defensoria.
- A Central de Service Desk será responsável pelo suporte remoto (Nível 1) aos usuários da Defensoria, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto (Nível 1) deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial (Nível 2) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.
- O serviço de suporte remoto (Nível 1) é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.
- Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto (Nível 1) devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- A Central de Atendimento registrará as requisições, os registros de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, referente ao suporte e sustentação de toda a infraestrutura objeto do contrato, utilizando a base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas e falhas.

Principais serviços do suporte técnico remoto:

- Registrar, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas.
- Atendimento receptivo e resolução de incidentes e problemas de Suporte Técnico em Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), de forma remota (NÍVEL 1);
- Realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos em NÍVEL 1 de suporte, conforme as melhores práticas preconizadas pela ITIL;
- Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na Defensoria;
- Recebimento e tratamento de ligações, e-mails, fax, ofícios, registros abertos pela Web, chat e demais sistemas, e ativo (retornar para os usuários sobre solicitações, comunicar sobre mudanças, complementar com informações, pesquisas de satisfação e encerramento de registros);
-
- Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema;
- Atendimento mediante identificação, armazenamento, classificação e encaminhamentos de registros (solicitações e incidentes) bem como dúvidas dos usuários dos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços da Defensoria;
- Relacionar registros abertos com outros registros;
- Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos;
- Comunicar sobre mudanças, complementar com informações, realizar a pesquisa de satisfação, através dos meios de comunicação determinados pela Defensoria;
- Realizar atendimento remoto através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo: telefone, Internet, e-mail, fax, chat e sistemas de chamado, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos;
- Configuração de equipamentos e aplicativos, através de intervenções diretas nos equipamentos com a devida autorização do usuário;
- Cumprir com os SLAs;
- Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de NÍVEL 2 quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações.
- Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de "browser", gerenciador de e-mail, Internet e intranet.
- Esclarecer dúvidas sobre softwares homologados pela Defensoria;
- Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática;

- Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede que estejam em período de garantia;

Principais serviços da supervisão de suporte técnico remoto

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

Disponibilidade e canais do serviço de suporte técnico remoto

Canais de serviço	Disponibilidade
Telefone e Chat	Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, Horário de Brasília.
E-mail, Fax e Internet	7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais.

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

Local de execução do serviço de suporte técnico remoto

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

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

O ambiente disponibilizado pela contratada deve contemplar, no mínimo, espaço físico adequado segundo a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e a recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, além de hardware, software, telefonia/comunicação, mobiliário e todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no presente Termo de Referência. Todos estes recursos deverão ser instalados, operados e gerenciados nas instalações da CONTRATADA.

5.1.2. Serviço de suporte técnico presencial (NÍVEL 2)

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

Principais serviços do suporte técnico presencial:

- Realizar atendimento presencial aos usuários de TIC da Defensoria, em todo território do DF, a partir das solicitações recebidas pelo NÍVEL 1 ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema de Gestão de Atendimentos, respeitando os níveis de serviço;
- Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço.

- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TIC junto ao NÍVEL 1;
- Registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos todos os deslocamentos à mesa do usuário;
- Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- Instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, telefones celulares, modems 4G, etc.;
- Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema de Gerenciamento de Configuração da Defensoria;
- Efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre telefones celulares e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pela Defensoria;
- Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.
- Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux.

Principais serviços da supervisão de suporte técnico presencial

- Gerenciar e coordenar a atuação dos técnicos de suporte presencial;
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte presencial;
- Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação do suporte presencial;
- Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
- Garantir a plena operacionalização do ambiente de suporte presencial reportando eventuais necessidades de correções;
- Fornecer, quando solicitado, as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da Defensoria;
- Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela Defensoria.
- Supervisionar todos os processos que envolvam os serviços de suporte presencial, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos SLA's;
- Apoio no planejamento e gerência dos serviços de suporte presencial.
- Gerenciamento do cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.
- Garantir o cumprimento de todas as normas administrativas e técnicas, objetivando manter o nível de qualidade em um padrão elevado;
- Identificar e propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia;
- Identificar necessidades de treinamentos;
- Participar de reuniões gerenciais;
- Gerenciar o encaminhamento dos chamados para as unidades de suporte presencial;
- Acompanhamento e gerenciamento sistemático do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados nos chamados, abertos e encaminhados para as unidades de suporte presencial.
- Apoio no gerenciamento e controle do encaminhamento e recebimento de equipamentos às empresas prestadoras de serviço de manutenção.
- Elaboração e fornecimento de relatórios gerenciais sobre os serviços executados pelas unidades de suporte presencial.
-

Disponibilidade e canais do serviço de suporte técnico presencial

Canais de serviço	Disponibilidade
Tickets abertos no NÍVEL 2	De segunda a sexta feira, dias úteis, das 8h às 20h, horário oficial de Brasília. Sábados e Domingos, em regime de plantão, em virtude dos canais de Justiça Itinerante da Defensoria Pública.

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

O Núcleo de Plantão por não ter demanda suficiente para alocação de técnicos de suporte N1 será atendido no horário normal e dentro da SLA.

Local de execução do serviço de suporte técnico presencial

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

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

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

Reposição de Peças

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

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

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

5.3 GRUPO – SUPORTE ESPECIALIZADO EM SUSTENTAÇÃO DE REDE, E SUPORTE ESPECIALIZADO EM SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES E OPERAÇÃO (NÍVEL 3)

5.3.1. Serviço de suporte especializado em sustentação de rede

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

Disponibilidade e canais do serviço de sustentação de rede e suporte especializado em sustentação de servidores e operação:

Canais de Serviço	Disponibilidade
Tickets Nível 3	De segunda a sexta feira, dias úteis, das 8h às 20h e,
Monitoramento	7(sete) dias da semana, 24(vinte e 4 horas) horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais

Principais serviços do suporte especializado em sustentação de rede:

- Monitoramento em tempo real dos ativos e serviços de rede, através de ferramentas específicas.
- Atendimento receptivo do suporte técnico nível 2.
- Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);
- Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede da Defensoria;
- Tratamento de registros abertos;
- Relacionar registros abertos com outros registros;
- Tratamento de incidentes através de scripts de resolução de incidentes.
- Escalonamento adequado de incidentes para os demais níveis de suporte existentes na Defensoria.
- Suporte aos ativos de rede, protocolos de rede e de serviços de rede, estabelecimento de limites (Thresholds), topologia de rede, checklist, controle de tráfego, backup, relatórios e gráficos, máquinas virtuais, atualizações de sistema, base de monitoramento, links, roteadores, portas, ERBs, relatórios, tráfego de rede;
- Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;
- Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa da Defensoria;
- Realização de análises de desempenho e de capacidade na Rede Corporativa da Defensoria, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas aplicativos, apoiando na proposição de medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;
- Elaboração de estudos técnicos para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;
- Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados com objetivo de avaliação de software, aplicativos e componentes de rede;
- Estudar pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;
- Análise de logs de eventos/performance;
- Apoio na elaboração de documentos de política de segurança da informação, atuando na definição de políticas e perfis de acesso físico e lógico e critérios de classificação de informação;
- Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;
- Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;
- Instalação e manutenção de ativos de rede tais como switches e roteadores, executando a criação e manutenção de regras e configurações dos ativos para atender as necessidades de conectividade e segurança da Defensoria;

- Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
- Configuração de rede LAN/WAN/MAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da Defensoria;
- Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita a, os servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, Switches, fiberchannel, storage, roteadores, solução wireless switch, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria (e-mail e mensageria instantânea);
- Acompanhamento dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da Defensoria. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- Guardar as informações no que tange à documentação e configuração dos ativos de rede;
- Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais com as informações geradas pela equipe de monitoramento;
- Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativos à rede de comunicação;
- Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços à Defensoria;
- Auxílio à Defensoria na criação de scripts para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;

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

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

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

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

- Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- Preparo e controle de rotinas de processamento batch;
- Elaboração e implementação de scripts;
- Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- Preparo e controle de rotinas de processamento batch;
- Elaboração e implementação de scripts;
- Documentação de rotinas operacionais;
- Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;
- Geração e gravação de arquivos em meios ópticos e magnéticos;

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

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

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

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

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

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

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

Tipos de Atividades	Descrição Resumida	Peso
Demanda Periódica	Demandas realizadas com frequência determinada (diário, semanal, mensal, etc.), executada por procedimento pré-determinado como scripts ou passo-a-passo como, por exemplo, checklist diário. Atividades de monitoração de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; serviços de transporte de mídias, controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro em livros apropriados das inconsistências e correções efetuadas.	1,0
Demanda de Usuário	Demandas que chegam diretamente à equipe da contratada por usuários da Defensoria. São atividades operacionais como cadastro de usuários, alimentação de sistemas técnicos, documentação de rotinas técnicas operacionais, execução de scripts, operação de ferramentas e sistemas de controle como backup, de ambiente, de documentação, de relatórios de falhas, atualização de aplicações sistêmicas, abertura e fechamento de chamados de suporte a equipamentos.	1,5
Resolução de Incidente	Atividades que visam restabelecer um serviço prejudicado por algum incidente. Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.	2,0
Demanda Corretiva	Atividades que visam corrigir um problema que pode causar um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de incidente é criado. Intervenção corretiva nos serviços para correção do desempenho, adequação e substituição de itens de configuração para o perfeito funcionamento dos serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas.	3,0
Demanda Preventiva	Intervenção preventiva nos serviços para reduzir a probabilidade de ocorrências de incidentes e problemas. Envolve a criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, criação de políticas de instalação, correção, acompanhamento e automatização de atividades. A CONTRATADA poderá sugerir ações a serem adotadas de forma preventiva.	3,5
Demanda Evolutiva	Implementação de novos serviços ou atividades que requeiram conhecimento especializado por não serem consideradas rotineiras como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria para soluções específicas e diversas do rotineiro. Também pode envolver tarefas de evolução dos itens de configuração para melhoria do desempenho dos serviços. É considerada como a	4,0

criação, remoção, configuração ou manutenção de um item de configuração que não esteja relacionado nem a resolução de incidentes, correção de problemas ou atividade preventiva.
--

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

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

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

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

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

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

Serviço	Escopo Resumido	Perfil Profissional	Complexidade
Central de Suporte (Service Desk)	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	0,4
	Supervisão do Suporte Remoto	Supervisor de Suporte Remoto	0,5
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	0,6
	Supervisão do Suporte Presencial	Supervisor de Suporte Presencial	0,7
Suporte Técnico Remoto e Presencial;			
Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores	Gerente de Operações de	Gerente de Operações de TIC	0,9
	Suporte Especializado em Sustentação de Rede	Administrador de Rede	1,2
	Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	Analista de Rede	1,1

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

UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade

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

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

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

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

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

Grupo:

Central de Suporte	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para execução e gestão dos serviços, equipamentos, computadores, ferramentas, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
Suporte Técnico Remoto Nível 1	

Suporte Técnico Presencial Nível 2	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para execução e gestão dos serviços, maleta de ferramentas, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (veículo para técnico de suporte presencial), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
Suporte Especializado em Sustentação de Rede Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação Nível 3	Despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento de pessoal, outras), licenças de uso de software necessárias para a gestão dos serviços, de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

7. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a execução do objeto, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a Defensoria como responsável pela gestão dos Contratos e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos, e o Contratado como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.

Nesse contexto, o valor a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços.

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

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

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

A contratação dos serviços será de forma padronizada pela área técnica responsável da Defensoria, adotando o modelo de contratação de serviços especializados, contínuos, com exclusividade, sendo a gestão técnico-operacional integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, além de execução conforme Catálogo de Serviços, com aferição e medição de qualidade por meio do cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços, através de aquisição de Unidade de Serviços Técnicos – UST, conforme custo previamente definido.

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

O Catálogo de Serviços contempla todos os serviços previstos neste Termo de Referência, entretanto poderá haver ajustes de inclusão ou exclusão de atividades, desde que não ultrapasse 10% (dez por cento) do total das atividades existentes no catálogo.

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

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

Caso a Defensoria identifique falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela Contratada ou, ainda, não tenham sido satisfeitos os critérios técnicos exigidos, solicitará formalmente a adequação dos itens em desconformidade. A Contratada deverá proceder com os ajustes necessários em até 12 horas corridas, sem que isso enseje aumento no quantitativo efetivo de UST's anteriormente informado à Defensoria. A concessão de prazo para ajustes não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade.

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

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

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

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

8. ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

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

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

9. QUADRO DE PESSOAL ESTIMADO

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

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

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

Entretanto, fica sob responsabilidade da empresa interessada/vencedora do item, dimensionar o número de profissionais, de modo que esta atividade seja executada de forma planejada, sistemática, controlada e com processos padronizados, permitindo zelar pelo perfeito funcionamento do seu ambiente, bem

como, proporcionar a excelência nos serviços prestados.

SERVIÇO	ESCOPO RESUMIDO	PERFIL PROFISSIONAL	QUANTIDADE ESTIMADA
Central de Suporte (Service Desk) Suporte Técnico Remoto e Presencial; Suporte Especializado em Sustentação de Rede, Segurança da Informação, Sustentação de Servidores	Suporte Técnico Remoto	Técnico de Suporte Remoto	7
	Supervisão de Suporte Remoto	Supervisor de Suporte Remoto	1
	Suporte Técnico Presencial	Técnico de Suporte Presencial	12
	Supervisão de Suporte Presencial	Supervisor de Suporte Presencial	1
	Gerente de Operações	Gerente de Operações	1
	Suporte às Aplicações de Negócios; Suporte a Sistemas Operacionais; Suporte a Ambiente de Redes; Suporte a Ambiente de Virtualização; Suporte a Armazenamento de Dados (SAN/NAS).	Administrador de Rede	1
	Analista de Rede	2	

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LOCAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

REGIÃO ADM	NÚCLEO	ENDEREÇO	
SEDE	Gabinete e Administrativo	SIA Trecho 17, Rua 07, lote 45	2196-43
	Defesa dos Direitos Humanos	SIA Trecho 17, Rua 07, lote 45	2196-43
BRASÍLIA	Defesa do Consumidor	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Defesa da Mulher	SMAS Trecho 3 Lotes 4/6 Bloco 4, Brasília	2196-44
	Idoso	TJDF 4º Bloco B, anexo 2, Ala A, 4º andar, Brasília	3103-76
	Execuções Penais	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-43
	Fazenda Pública	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Juizado Especial de Violência Doméstica	SMAS Trecho 3 Lotes 4/6 Bloco 4, Brasília	2196-44
	Segundo Grau e Tribunais Superiores	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-43
	Fórum Júlio Mirabete	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Iniciais de Brasília	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Posto de Atendimento ao Cidadão	Sede da Câmara Legislativa, Praça Municipal N° 5, Quadra 2, Térreo, Brasília	3348-87
	Assistência Jurídica de Brasília	Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça- TJDF, Bloco B, Anexo 2, ala A	2196-44
	Família	SMAS Trecho 3 Lotes 4/6 Bloco 5, Térreo, Brasília	2196-44
	Águas Claras	Águas Claras e Vicente Pires	Fórum de Águas Claras: Quadra 202, Lote 01
Brazlândia	Brazlândia	Fórum de Brazlândia, AE 04, Rua 10 Lote 04, setor Tradicional, Brazlândia	2196-44

Ceilândia	Ceilândia	Fórum de Ceilândia, AE 01, QNM 11, Ceilândia	2196-44
Gama	Gama	Fórum do Gama, Quadra 01, AE 01, Setor Norte, Gama	2196-44
Guará	Guará	Fórum do Guará, QE 25, Conjunto 02, Lotes 02/03, Guará II	2196-44
Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	Fórum do Núcleo Bandeirante, Avenida Contorno, Área Especial 13, Lote 14	2196-45
Paranoá	Paranoá	Quadra 02, Conjunto C, Lote A, Paranoá	2196-45
Planaltina	Planaltina	SCC, Quadra 02, Bloco C, Edifício Agenor Teixeira, Planaltina	2196-45
Recanto das Emas	Recanto das Emas	Fórum de Recanto das Emas, Quadra 2, Conjunto 1, Lote 3, Setor Urbano	3434-07
Riacho Fundo	Riacho Fundo	Fórum do Riacho Fundo, QS 02, Lote A, 1º Andar, Sala 4	2196-45
Samambaia	Samambaia	Fórum de Samambaia, Centro Urbano, Quadra 302	2196-45
Santa Maria	Santa Maria	Fórum de Santa Maria, Avenida Alagados, QR 211, Lote 01, Conjunto A	2196-43
São Sebastião	São Sebastião	Fórum de São Sebastião, Setor de Múltiplas Atividades, Lote 04	2196-45
Sobradinho	Sobradinho	Quadra 08, Comércio Local 13, Loja 01	3387-16
Taguatinga	Taguatinga	CNB 03, Lote 07, Setor Comercial Norte	2196-45
	NAI(Núcleo de Atendimento Integrado)	SAAN, Quadra 01, Lote 785	3234-97

10. TABELA DE REFERÊNCIA SALARIAL MÍNIMA

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

Os valores de referência resultantes desta análise tratam única e exclusivamente dos salários, não incluem os custos relativos a encargos sociais, benefícios e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e tributárias, assim como, não contém margem de lucro e remuneração das empresas licitantes, despesas administrativas, de gerenciamento do contrato, e outras despesas operacionais e/ou comerciais incidentes na prestação dos serviços.

Os valores constantes no quadro abaixo possuem valores meramente referenciais a fim de nortear a elaboração das propostas.

Central de Suporte(Service Desk) Nível 1 e Nível 2		
Suporte Técnico - Nível 1	Técnico de Suporte Remoto	R\$ 1.390,19
Supervisão Suporte Remoto - Nível 1	Supervisor de Suporte Remoto	R\$ 2.497,00
Suporte Técnico Presencial - Nível 2	Técnico de Suporte Presencial	R\$ 2.136,00
Supervisão Suporte Presencial - Nível 2	Supervisor de Suporte Presencial	R\$ 2.707,00
Sustentação de Rede, Sustentação de Servidores e Operação - Nível 3		
Sustentação de Rede	Administrador de Rede	R\$ 4.820,35
Sustentação de Servidores e Operação	Analista de Rede	R\$ 3.239,61
Gerente Operações de TIC	Gerente de Operações	R\$ 7.500,00

10.1 Critérios de Julgamento das Propostas

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

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

10.2 Critérios de aceitabilidade da proposta comercial

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

10.2.2 - A proposta e a planilha de custo, preenchidos pela (s) licitante (s), deverão observar os requisitos definidos no **Anexo III - TR – Planilha de Preço e no Anexo VII TR - Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço**. A Licitante vencedora deverá apresentar planilhas de custos e formação de preços que contemplem detalhadamente todos os custos, despesas e encargos, com as respectivas memórias de cálculos conforme exigências da IN nº 02/2008 e Portaria nº 07/2011 da SLTI/MPOG.

10.2.3 - Como padrão de referência dos salários dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta e a planilha de custos deverá basear-se nos valores de referência descritos na **tabela de referência salarial**.

10.2.4 - As propostas devem nortear-se pelos valores de remuneração previstos na Tabela de Referência Salarial.

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

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

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

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

10.2.9 - Nos termos da IN SLTI/MPOG nº 02/2008, art. 29, serão desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades; não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência; apresentem preços finais superiores ao valor máximo estabelecido pelo órgão no instrumento convocatório; apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis ou que subestimem quantitativos e valores referenciais estimados, previstos nestes termos de referência.

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

10.3 DA HABILITAÇÃO

10.3.1 A habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada neste TR.

10.3.2 O licitante que não atender às exigências de habilitação parcial no SICAF deverá apresentar documentos que as supram.

10.3.3 O licitante deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

I. Certidão Negativa de Débitos com a Fazenda do Distrito Federal, em conformidade com o art. 193 da Lei nº 5.172/1966 (Código Tributário Nacional), c/c o inc. XIII do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, Decreto Distrital nº 23.460/2002 e art. 14, inc. V, do Decreto Federal nº 5.450/2005 c/c art. 7º do Decreto Distrital nº 25.966/2005. Esta certidão será exigida se não estiver contemplada no SICAF;

II. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

III. Declaração de que atende aos requisitos previstos no art. 2º da Lei Distrital nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012;

IV. Registro comercial, no caso de empresário individual;

V. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;

VI. Certidão negativa de feitos sobre falência recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida por distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição ou revalidação nos últimos 30 (trinta) dias que antecedem à sessão de abertura da licitação, caso o documento não consigne o seu prazo de validade;

VII. ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou CERTIDÃO(ÕES), expedido(s) por órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou Indireta, Federal, Estadual, Municipal ou do DF, ou ainda, por empresas privadas, relativo(s) à qualificação técnico-operacional, que comprove(m):

VII.1 Aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, devendo demonstrar a realização pela licitante de serviços de suporte a usuários de tecnologia da informação para pelo menos 600 (seiscentos) usuários, utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library – ITIL. O(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou CERTIDÃO(ÕES) devem atestar que a licitante administra ou administrou os mencionados serviços terceirizados.

VII.1.1. Será aceito o somatório de atestado(s) e/ou declaração(ões) de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica.

VIII. Declaração de vistoria ao local dos serviços emitida pelo próprio licitante ou de que assume os riscos da contratação sem a sua realização. A vistoria deverá ser feita no horário das 08h00 às 18h00, com agendamento prévio pelo telefone (61) 2196-4458 COOTIC (Coordenação de Inovação, Tecnologia da Informação e Comunicação).

IX. Balanço Patrimonial do último exercício social e demonstrações contábeis do último exercício social, devidamente assinado por profissional habilitado, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

10.3.4 A não apresentação dos documentos constantes dos incisos I e II não implicará a inabilitação do licitante, salvo se não houver possibilidade de consulta do documento via Internet;

10.3.5 Tendo em vista a faculdade de realizar a vistoria ao local dos serviços, a ausência de apresentação da declaração prevista no inciso VIII não implicará a desclassificação do licitante vencedor, entretanto ele não poderá alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes para eximir-se das obrigações assumidas;

10.3.6 Somente serão habilitadas as empresas em boa situação financeira, e esta será mensurada por intermédio da obtenção dos seguintes índices, os quais deverão ser calculados na forma abaixo descrita, e cujo resultado terá no máximo duas casas decimais, sendo as demais desprezadas:

Índice Liquidez Geral (LG):

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

Índice de Solvência Geral (SG):

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}}$$

Índice de Liquidez Corrente (LC):

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

10.3.7 O licitante deverá apresentar memorial de cálculo específico dos índices econômicos financeiros em referência, que deverá ser elaborado e assinado por profissional habilitado.

10.3.8 Poderão ser considerados, para fins de aferição dos índices de que trata o item 10.3.6, aqueles apresentados na qualificação econômico-financeira do SICAF, desde que esta não se apresente vencida na data de abertura do certame. Essa faculdade não dispensa a apresentação da documentação constante do inciso IX.

10.3.9 As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) em quaisquer dos índices constantes do item 10.3.6, quando de suas habilitações, deverão comprovar patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, na forma dos §§ 2º e 3º, do artigo 31 da Lei nº 8.666/1993, como exigência imprescindível para sua Classificação.

10.3.10 Para fins de execução contratual, após a assinatura do contrato administrativo, o licitante vencedor deverá apresentar os seguintes documentos em plena validade:

- a. acordos coletivos, convenções coletivas, sentenças normativas ou leis que regem cada categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base no Código Brasileiro de Ocupações – CBO;
- b. memória de cálculo e formação de preços, e dos percentuais, referentes a cada uma das rubricas constantes das Planilhas de Custos e Formação de Preços, em cumprimento ao disposto na Decisão TCDF nº 544/2010; e
- c. comprovação da documentação relativa aos profissionais a serem empregados nos postos de trabalho.

10.3.11 O Pregoeiro poderá consultar sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, para verificar as condições de habilitação dos licitantes.

10.3.12 Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

10.3.13 Tratando-se de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

11. PERFIL PROFISSIONAL EXIGIDO

11.1 - PERFIS PROFISSIONAIS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

Suporte Técnico Remoto (Nível 1)

- Ensino médio completo ou curso técnico na área de TI, 01(um) ano de experiência em suporte remoto, certificação Microsoft MTA ou superior. A certificação poderá ser suprida desde que o profissional tenha prestado serviço a esta Defensoria por um período de 06(seis) meses contínuos.
- Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores;
- Experiência de seis meses em atividade de configuração de hardwares, softwares básicos e aplicativos de automação de escritório;
- Conhecimento técnico de ambiente Windows, Linux, Microsoft Office e Open Office, Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird, Softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção);
- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários e utilização de Scripts de Atendimento;
- Conhecimento técnico do ambiente Internet, Intranet e Rede Corporativa;
- Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
- Domínio das atividades de instalação e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Experiência na utilização de ferramentas de acesso remoto;
- Ter engajamento à missão e diretrizes de atendimento.

Suporte Técnico Presencial (Nível 2)

- Ensino médio completo ou curso técnico na área de informática. Certificação Microsoft MCDST ou superior. A certificação poderá ser suprida desde que o profissional tenha prestado serviço a esta Defensoria por um período de 06(seis) meses contínuos.
- Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação, configuração, manutenção, administração e controle dos recursos e serviços.
- Conhecimento de manutenção de hardware - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores;
- Conhecimento técnico avançado de ambiente Windows, Linux, Microsoft Office e Libre Office, Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird, Softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho (instalação, customização e manutenção);
- Experiência em Instalação e Customização de sistemas corporativos em ambientes de três camadas (cliente-servidor-aplicação);
- Domínio das atividades de instalação e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- Conhecimento de rede em nível avançado, Conhecimentos de inglês técnico;

Supervisor de Suporte Remoto (Nível 1)

- Escolaridade mínima: nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de tecnologia da informação;
- Experiência mínima de 1 (um) anos em atividades de supervisão de suporte técnico, certificação ITIL Foundation v3 ou HDI -SCA, ou 02(dois) anos de experiência em supervisão de suporte técnico;
- Experiência na condução de reuniões gerenciais, ponto de controle, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;

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

Supervisor de Suporte Presencial (Nível 2)

- Escolaridade mínima: nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de tecnologia da informação;
- Experiência mínima de 1 (um) anos em atividades de supervisão de suporte técnico, certificação ITIL Foundation v3 ou HDI-SCA, ou 02(dois) anos de experiência em supervisão de suporte técnico;
- Experiência na condução de reuniões gerenciais, ponto de controle, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- Conhecimentos básicos em sistemas operacionais e internet;
- Conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática;
- Conhecimento em manutenção de microcomputadores;
- Conhecimento da língua inglesa no nível técnico;
- Capacidade de gerenciar pessoas, dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços.

Administrador de Redes

- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização com o mínimo de 360 horas, em área de tecnologia da informação;
- Experiência de 02 (dois) anos em atividades de administração e suporte técnico aos recursos e serviços de rede ou atividades de instalação e configuração de ativos;
- Conhecimento avançado do Protocolo TCP/IP e protocolos auxiliares;
- Conhecimento em ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura, ferramentas de gerenciamento de rede;
- Conhecimento em administração de INTERNET, INTRANET, Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade tais como: Hubs, Switches, Routers, entre outros, conhecimento em algoritmos criptográficos;
- Possuir as seguintes certificações: LPIC-2(Linux Network Professional Certification), LPIC3 (Linux Enterprise Professional Certification); MCSA: Windows Server 2008 ou superior, ou 03(três) anos de experiência em administração, suporte e sustentação de redes e ativos.
- Conhecimento de melhores práticas de mercado (ISO 9001:2000, ISO 17799, ISO 27001, ISO 20000, ITIL, COBIT e Governança);
- Sólidos conhecimentos em ambientes virtualizados (HYPER-V e VMWARE);
- Sólidos conhecimentos em ambiente SAN/NAS;
- Conhecimento nas melhores práticas em segurança de redes;
- Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS e DHCP;
- Conhecimento de topologias de rede, com e sem fio, necessário para atender as rotinas de monitoramento e de acesso aos ativos de rede;
- Sólidos conhecimentos em ambiente LINUX e Windows.

Analista de Redes

- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização com o mínimo de 360 horas, em área de tecnologia da informação;
- Experiência mínima de 2 (dois) anos em atividades de implantação / administração de infraestrutura de redes LAN e WAN, incluindo serviços de correio eletrônico e internet.
- Conhecimentos em ambientes virtualizados (HYPER-V e VMWARE);
- Conhecimentos em ambiente SAN/NAS;
- Conhecimento nas melhores práticas em segurança de redes;
- Conhecimento em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS e DHCP;
- Conhecimento de topologias de rede, com e sem fio, necessário para atender as rotinas de monitoramento e de acesso aos ativos de rede;
- Possuir as seguintes certificações: LPIC-2(Linux Network Professional Certification), MCSA: Windows Server 2008 ou superior, ou 03(três) anos de experiência em administração, suporte e sustentação de redes e ativos.

Gerente de Operações

- Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização com o mínimo de 360 horas, em área de tecnologia da informação;
- Experiência mínima de 3 (três) anos em gestão de operações ou projetos de Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC;
- Possuir certificação ITIL V3 Foundation ou HDI SCM/KCS ou VeriSM Foundation ou superior;

- Conhecimentos avançados em redes e infraestrutura;
- Sólidos conhecimentos em gestão de equipes.

12. MELHORES PRÁTICAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

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

13. EXIGÊNCIAS TÉCNICAS PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

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

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

13.1.3 - Nome do cliente;

13.1.4 - Endereço completo do cliente;

13.1.5 - Identificação do contrato e cópia autenticada do contrato;

13.1.6 - Descrição e a especificação dos serviços prestados;

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

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

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

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

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

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

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

13.2. GRUPO – Central de Suporte (Service Desk), Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores e Operação.

13.2.1 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk / Help Desk) em conformidade com as melhores práticas ITIL, envolvendo telessuporte com acesso remoto nas dependências da contratada e suporte técnico local/presencial a usuários de soluções de TIC envolvendo no mínimo 11(onze) unidades descentralizadas (equivalente à 50% das unidades descentralizadas constantes nesta contratação), totalizando, no mínimo, 600 usuários/computadores que equivale a 50% dos computadores da rede da Defensoria, com gerenciamento por meio de utilização de Níveis Serviço (SLAs), utilizando sistema de gestão de atendimentos em arquitetura web com notificação automática das áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas, interface web para o cliente com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line e melhores práticas de gestão dos serviços de TI.

13.2.2 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de operação e gestão de Service Desk/Help Desk envolvendo suporte técnico remoto nas dependências da contratada e suporte técnico local/presencial a usuários de soluções de TIC contemplando a utilização de recursos CTI (Computer TelephonyIntegration) e gravação digital.

13.2.3 Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Servidores e Operação.

13.2.4 - Atestado de Capacidade Técnica comprovando experiência da licitante na prestação de serviços técnicos especializados de suporte técnico na área de operação, administração e sustentação de infraestrutura de rede LAN e WAN, banco de dados, e sistema operacional Windows Server e Linux, com no mínimo, 600 usuários/computadores, envolvendo análise de desempenho e de capacidade de rede e tratamento de incidentes em ambiente de TI.

14. INFRAESTRUTURA PARA OS SERVIÇOS DA CENTRAL DE SUPORTE

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

14.1.1 Os serviços de Suporte Remoto serão executados nas dependências da CONTRATADA, no Distrito Federal, onde se localiza a sede da DPDF. Tal exigência visa assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados à telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços da DPDF. Devem atender aos requisitos técnicos descritos abaixo:

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

14.1.3 - Sala de treinamento projetada especificamente para ministrar cursos de capacitação de técnicos e supervisores de suporte, contendo células com microcomputadores interligados em rede e recursos de multimídia adequados para o funcionamento dos cursos.

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

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

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

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

- 14.1.8. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.
- 14.1.9. Mesas também com funcionalidades ergométricas, que permitam o ajuste de altura do teclado e vídeo.
- 14.1.10. Armário individual com chave, para guarda de objetos particulares do pessoal de operação e gestão de suporte.

14.2. Requisitos do sistema informatizado de gestão de atendimento

O sistema informatizado de gestão de atendimento da Central de Suporte (Service Desk), a ser disponibilizado pela CONTRATADA, facultada a CONTRATANTE a disponibilização de ferramenta de *ITSM - Information Technology Software Management* - de código livre para gerenciamento de demandas, sendo a CONTRATADA responsável pela parametrização da ferramenta, deverá atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhados abaixo:

- 14.2.1. Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento.
- 14.2.2. Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por um departamento ou grupo de pessoas pelo gerente ou responsável do setor, de forma a propiciar até 3 níveis hierárquicos de gerenciamento de chamados por parte dos usuários.
- 14.2.3. Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico capacitado ou área especializada, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável.
- 14.2.4. Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo.
- 14.2.5. Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa.
- 14.2.6. Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução.
- 14.2.7. Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML.
- 14.2.8. Módulo de gerenciamento que permita a realização de queries (consultas) "on-line" e as respostas sejam apresentadas de forma tabular e gráfica com as funções de Drill-in para detalhamento de cada gráfico.
- 14.2.9. Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagem de correio.
- 14.2.10. O sistema deverá possuir compatibilidade com ferramenta para desenvolvimento de relatórios que possam ser emitidos via web, que permita efetuar novas pesquisas a partir do mesmo relatório e possibilite o envio automático, em formato (pdf), para uma lista de usuários definida.
- 14.2.11. Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado. Existe também a possibilidade de utilizar-se a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL.
- 14.2.12. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, empresa e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado.
- 14.2.13. Geração de alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail.
- 14.2.14. O sistema deverá possuir workflow (fluxo de trabalho) que permita o envio automático de e-mails e atribuições de designações aos usuários, baseados nas regras de negócios.
- 14.2.15. Permitir que nas tabelas de cadastros de empresa, usuário, tipo de chamado e departamento seja possível estipular uma prioridade "default" para abertura de chamados.
- 14.2.16. Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via WEB.
- 14.2.17. Permite integração com software de gerenciamento de Projetos.
- 14.2.18. Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo.
- 14.2.19. Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via browser pelo usuário.
- 14.2.20. Permitir ao usuário final acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados.
- 14.2.21. Permitir que o gerenciamento de crises administre um número ilimitado de chamados simultâneos com as características semelhantes de forma a não exigir o cadastramento individual de cada chamado e o fechamento automático de todos eles.
- 14.2.22. Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.
- 14.2.23. Ser portátil para as bases de dados SQL Server 7.0 ou superior e Oracle 10g ou superior, este podendo estar em UNIX ou Windows 2000 ou superior.
- 14.2.24. Mecanismo de Sincronização de Metadados - O produto proposto deve trabalhar com o sistema de metadados e ter a habilidade para a sincronização automática dos dados entre as diversas aplicações e Web Servers, desta forma garantindo que desde uma nova customização ou até a inclusão de novas funções possam ser disponibilizadas em segundos entre os servidores e aplicativos conectados.
- 14.2.25. O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% web para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o browser.
- 14.2.26. Permitir a customização de menus, formulários e telas de acordo com cada usuário ou grupo de usuários que acessa o sistema. Permitir a alteração, inclusão ou subtração de qualquer tela ou barra de Menus automaticamente e publicar todas as alterações automática e imediatamente para todos os usuários conectados ou não.
- 14.2.27. As barras de menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplicativos internos ou externos ao Web Server.
- 14.2.28. Permitir a criação de perfis detalhados e diferentes para cada grupo de usuários com configurações sobre software, hardware e demais detalhes a serem determinados antes de cada nova instalação.
- 14.2.29. Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.

14.3. Requisitos do sistema de telefonia

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

- 14.3.1 - Possibilitar a distribuição automática de chamadas entre os técnicos.
- 14.3.2 - Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.
- 14.3.3 - Contabilizar a quantidade de chamadas em fila de espera, quantificar o tempo de espera de cada chamada e fornecer o tempo médio de chamadas em espera.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.3.20.1 - Com única unidade auricular.

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

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

14.3.20.4 - Haste do microfone ajustável, de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240 graus), com boa fixação, duplo ajuste, controle de distância para o bocal do microfone.

14.3.20.5 - Amplificadores com controle de volume de recepção, independente da transmissão, tecla de sigilo para monitoramento das chamadas e nível de ruído transmitido ao técnico através da cápsula de recepção não superior a 85 dB.

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

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

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

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

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

14.3.24.2 - Serviço automático de recebimento e envio de fax.

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

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

14.3.24.5 - Programação orientada a objetos.

14.4. Serviço de Telefonia e Tarifas

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

14.5. Disponibilização de circuito de comunicação de dados

A comunicação de dados entre a Central de Suporte (Service Desk) e o ambiente operacional de TI da Defensoria deverá ser feita por link dedicado, disponibilizado pela contratada, com velocidade de, no mínimo, 4 Mbps. Todos os custos de implantação e manutenção do link serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar contemplados nos preços das unidades de suporte remoto.

15. NÍVEIS DE SERVIÇOS E INDICADORES

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

Os SLA são discriminados da seguinte forma:

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

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

Nº	INDICADOR	DESCRIÇÃO	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	CÁLCULO	META	GLOSA
1	Prazo para início de atendimento	A Contratada deverá iniciar o atendimento em no máximo de 10 minutos de no mínimo 85% dos chamados aberto.	Sistema de Gestão de chamados ou Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	(Total de chamados iniciados em até 10 min / Total de Chamados) x100	>=85%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <85% 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=65%
2	Índice de chamados resolvidos ou escalados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	A Contratada deverá resolver ou escalar 85% dos chamados dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados resolvidos ou escalados dentro do prazo / total de chamados abertos) x100	>=85%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for <85%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=65%
3	Qualificação	A contratada deverá alocar apenas colaboradores que preencham os requisitos do TR. Estará caracterizada infração a contratada manter colaborador que não atendam aos requisitos mínimos do TR	Quantidade de colaboradores abaixo dos requisitos mínimos do TR		100%	5%(cinco por cento) do valor mensal referente ao subitem serviços
4	Índice de chamados reabertos	Índice de reabertura de chamados por não terem sido efetivos	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados aprovados – Total de chamados reabertos no mês)/Total de chamados aprovados no mês	<=5%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for >5%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador >=10%
SERVIÇOS: Suporte Técnico Remoto (Nível 1) e Suporte Técnico Presencial (Nível 2)						
5	Índice de Satisfação dos Usuários	Indicador de nível de Satisfação com o atendimento ao usuário	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados Pesquisa Workflow	(Total de respostas da pesquisa classificadas como “Ótimo” e “Bom”/ Total de respostas da pesquisa de satisfação)x 100	>=85%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for <85%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=65%
6	Índice de chamadas Abandonadas	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos	Sistema de Gestão de Telefonia	(Total de chamadas telefônicas abandonadas após 30s / Total de chamadas telefônicas recebidas) x 100	<=5%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for >5%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador >=10%
7	Índice de chamadas Atendidas	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos	Sistema de Gestão de Telefonia	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100	>=80%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for <80%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=65%
8	Tempo Médio de Espera em fila(TME)	Tempo médio na fila de espera para atendimento telefônico	Sistema de Gestão de Telefonia	Somatório dos tempos de espera em todas as chamadas telefônicas recebidas / Total de chamadas telefônicas recebidas	<=30s	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for >30s, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador >=45s
9	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Tempo médio de atendimento ao usuário	Sistema de Gestão de Telefonia	Somatório dos tempos de atendimento em todas as chamadas telefônicas recebidas / Total de chamadas telefônicas recebidas	<=5min	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for >5min, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador >=7min

10	Índice de Chamados atendidos em 1º Nível(FCR)	Índice de Chamados solucionados em 1º Nível	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de chamados solucionados unicamente pelo 1º nível de atendimento / Total de chamados recebidos pelo 1º nível) x 100	>=60%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador for <60%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=50%
11	Índice de resolução de incidentes de criticidade baixa	Índice de Chamados solucionados em 1º Nível de criticidade baixa 2 horas	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 1º Nível Baixa recebidos (mês)) X 100	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%
12	Índice de resolução de incidentes de criticidade média	Índice de Chamados solucionados em 1º Nível de criticidade média 90 minutos	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 90 minutos do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 1º Nível Média recebidos (mês)) X 100	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%
13	Índice de resolução de incidentes de criticidade alta	Índice de Chamados solucionados em 1º Nível de criticidade alta 30 minutos	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 30 minutos do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 1º Nível Alta recebidos (mês)) X 100	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%
14	Índice de resolução de incidentes de criticidade baixa	Índice de Chamados solucionados em 2º Nível de criticidade baixa 3 horas	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade baixa resolvidos em até 3 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 2º Nível criticidade baixa recebidos (mês)) X 100	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%
15	Índice de resolução de incidentes de criticidade média	Índice de Chamados solucionados em 2º Nível de criticidade média 2 horas	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade média resolvidos em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 2º Nível	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%

				criticidade média recebidos (mês) X 100		
16	Índice de resolução de incidentes de criticidade alta	Índice de Chamados solucionados em 2º Nível de criticidade alta 1 hora	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade alta resolvidos em até 1 hora do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 2º Nível criticidade alta recebidos (mês)) X 100	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%
17	Índice de resolução de incidentes de criticidade alta VIP	Índice de Chamados solucionados em 2º Nível de criticidade alta 30 minutos	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de incidentes de criticidade alta resolvidos em até 30 minutos do seu recebimento (mês) / Total de incidentes 2º Nível criticidade alta vip recebidos (mês)) X 100	>=90%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <90%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=80%

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

18	Índice de disponibilidade de serviços críticos	Indicador de disponibilidade de serviços críticos da Defensoria Pública	Sistema de Gestão e Monitoramento de Infraestrutura	(Total de tempo com disponibilidade no mês) / (Total do tempo no mês – Tempo fora do escopo de responsabilidade da contratada) X 100	>=99,5	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <99,5%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=90%
19	Índice de resolução de incidentes de criticidade alta	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos 1 hora	Sistema de Gestão e Monitoramento de Infraestrutura	(Total de incidentes de criticidade alta resolvidos em até 1 hora do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade alta recebidos (mês)) X 100	>=95%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <95%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=85%
20	Índice de resolução de incidentes de criticidade média	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços criticidade média 2 horas	Sistema de Gestão e Monitoramento de Infraestrutura	(Total de incidentes de criticidade alta resolvidos em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade média recebidos (mês)) X 100	>=95%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <95%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=85%

21	Índice de resolução de incidentes de criticidade baixa	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes ocorridos em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços criticidade baixa 8 horas	Sistema de Gestão e Monitoramento de Infraestrutura	(Total de incidentes de criticidade alta resolvidos em até 8 horas do seu recebimento (mês) / Total de incidentes de criticidade baixa recebidos (mês)) X 100	>=95%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <95%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=85%
22	Índice de resolução de requisições alta	Medir a quantidade de ocorrências de Requisições resolvidas em até 90 min do seu recebimento	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de requisições resolvidas em até 90 min do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100	>=65%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador < 65%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=55%
23	Índice de resolução de requisições média	Medir a quantidade de ocorrências de Requisições resolvidas em até 3 horas do seu recebimento	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de requisições resolvidas em até 3 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100	>=80%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador < 80%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=70%
24	Índice de resolução de requisições baixa	Medir a quantidade de ocorrências de Requisições	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de requisições resolvidas em até 8 horas do	>=95%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador < 95%,

	resolvidas em até 8 horas do seu recebimento		seu recebimento (mês) / Total de requisições recebidas (mês)) X 100		2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=85%
--	--	--	---	--	---

25	Índice de resolução de requisições de usuários criticidade alta(VIP)	Medir a quantidade de ocorrências de Requisições resolvidas em até 1 hora do seu recebimento	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de requisições resolvidas em até 1 hora do seu recebimento (mês) / Total de requisições altas recebidas (mês)) X 100	>=70%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador < 70%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=60%
26	Índice de resolução de requisições de usuários criticidade média(VIP)	Medir a quantidade de ocorrências de Requisições resolvidas em até 2 horas do seu recebimento	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de requisições resolvidas em até 2 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições médias recebidas (mês)) X 100	>=80%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <80%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=70%
27	Índice de resolução de requisições de usuários criticidade baixa(VIP)	Medir a quantidade de ocorrências de Requisições resolvidas em até 6 horas do seu recebimento	Sistema de Abertura e Gestão de Chamados	(Total de requisições resolvidas em até 6 horas do seu recebimento (mês) / Total de requisições baixas recebidas (mês)) X 100	>=95%	1% (um por cento) do valor mensal se o indicador <95%, 2%(dois por cento) do valor mensal se o indicador <=85%

O limite máximo para redução do valor mensal será de 15%. Caso o valor de redução obtido para um mês seja superior ao limite, será considerado o abatimento de 15% para o pagamento do mês em questão, não obstante a aplicação de penalidades previstas.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

1º Mês de Execução	Atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos
2º Mês de Execução	Atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos
3º Mês de Execução	Atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos
A partir do 4º Mês de Execução	A CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

16. VIGÊNCIA DO CONTRATO

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

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

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

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

17.4 Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste instrumento; Selecionar, designar e manter em suas equipes profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os requisitos definidos no Termo de Referência. Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, de forma a assegurar os benefícios trabalhistas decorrentes. Em hipótese alguma será permitida a subcontratação e ou terceirização de mão de obra total ou parcial;

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

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

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

17.8 A CONTRATADA do grupo está obrigada a configurar ou parametrizar, criar perfil de administrador, abrir e fechar tickets para outras filas de serviços e alterar o Catálogo de Serviços mediante solicitação da DPDF.

- 17.9 Fica as demais contratadas obrigadas a repassar as informações necessárias para CONTRATADA do item, cumprir com o paragrafo anterior;
- 17.10 Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela CONTRATANTE;
- 17.11 Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado pela CONTRATANTE à execução dos serviços contratados;
- 17.12 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- 17.13 Responder por todos os danos patrimoniais e de qualquer natureza causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionados à execução dos serviços;
- 17.14 Manter, durante toda a execução do contrato, compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório e quando da assinatura do contrato;
- 17.15 Responder em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-transportes, vales-refeições e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Governo, não respondendo a CONTRATANTE passivamente e nem solidariamente;
- 17.16 Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 17.17 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 17.18 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;
- 17.19 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 17.20 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da execução dos serviços;
- 17.21 Manter o fornecimento dos serviços contratados, de forma contínua e ininterrupta;
- 17.22 Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;
- 17.23 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE e jamais portar tais dados em dispositivos de armazenamento fora das unidades da CONTRATANTE;
- 17.24 Garantir à CONTRATANTE o envio de Notas Fiscais/Faturas dos serviços prestados com 30 (trinta) dias de antecedência à data de vencimento;
- 17.25 Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC da CONTRATANTE;
- 17.26 Aceitar, nas mesmas condições contratuais e mediante Termo Aditivo, os acréscimos e supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do art. 65 da Lei nº 8.666/93;
- 17.27 A CONTRATADA deverá disponibilizar um encarregado representante da empresa e dos serviços para reuniões solicitadas pela CONTRATANTE.

18. TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO

- 18.1 O termo “transferência de tecnologia” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da Defensoria que vier a ser por ela indicada, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta na solução;
- 18.2 Transferência de conhecimento refere-se aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas mediante realização de treinamento dos servidores, oficinas e entrega de documentos;
- 18.3 O processo de transferência de tecnologia e de conhecimento será obrigatoriamente realizado por profissionais certificados e/ou que tenham atuado diretamente na condução e solução dos chamados;
- 18.4 Caberá à CONTRATADA submeter à aprovação da Defensoria, um programa de transferência de tecnologia, em que estejam definidos: metodologia, processos, sistema de avaliação de resultados, material instrucional, etapas, prazos, elaboração e gerenciamento de conteúdos programáticos e demais condições aderentes aos objetivos deste termo de referência;
- 18.5 A Contratada será responsável por realizar treinamento relativo ao Processo de Transição de Final de Contrato e a cada serviço constante desse Termo de Referência.
- 18.6 A Defensoria será responsável por prover o ambiente físico para treinamento com mesas, projetor, estações de trabalho e a formação das turmas, de forma tempestiva, para a execução dos treinamentos de Transferência de Conhecimento.
- 18.7 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a Defensoria e a nova CONTRATADA.
- 18.8 A Defensoria poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou repetição das oficinas ou treinamentos que não estiverem de acordo com os programas definidos ou que não atinjam os objetivos propostos.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 19.1 Proporcionar todos os meios para que a contratada possa desempenhar os serviços objeto da contratação;
- 19.2 Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal;
- 19.3 Fornecer e colocar à disposição da contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços;
- 19.4 Notificar, formal e tempestivamente a contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do contrato;
- 19.5 Notificar a contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas e penalidades a serem aplicadas;
- 19.6 Permitir o acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, para a execução dos serviços contratados;
- 19.7 Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços, não obstante a fiscalização da contratada;

- 19.8 Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, de acordo com as obrigações assumidas no contrato e na sua proposta de preços, por meio dos servidores designados;
- 19.9 Comunicar oficialmente à contratada qualquer falha ocorrida nos serviços contratados;
- 19.11 Tornar disponíveis, quando for o caso, instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços;
- 19.12 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que sejam executados em desacordo com o Contrato, aplicando as penalidades cabíveis.

20. FORMA E PRAZO DA EXECUÇÃO

- 20.1 A prestação dos serviços deverá ser iniciada em 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 20.2 Será realizada uma Reunião Inicial nas dependências da Defensoria, no início da execução, onde será informado à CONTRATADA a forma de execução dos serviços, que será de responsabilidade da CONTRATADA, a qual fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 20.3 Os dados relativos ao registro de requisições de serviços e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados na Ferramenta de Gestão de Interações definida pela Defensoria, a qual será utilizada para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.
- 20.4 Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deve ser imediatamente comunicado ao gestor do contrato.
- 20.5 A gestão do contrato, atestação dos resultados esperados, homologação e acompanhamento dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues serão de responsabilidade da Defensoria.
- 20.6 A CONTRATADA deverá utilizar os canais de comunicação propostos pela Defensoria para o seu relacionamento com a CONTRATANTE ou com empresa/órgão por ela designada, quando este relacionamento se fizer necessário durante a execução dos serviços.
- 20.7 Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar, imediatamente, o profissional competente, de acordo com os perfis e serviços definidos neste Termo de Referência, o qual deverá ter sido aprovado, previamente, pelo gestor do contrato designado pela Defensoria, nos termos do art. 67 da Lei no 8.666/93.
- 20.8 Nos casos de serviços cujos prazos de atendimento não estejam formalizados em acordos de nível de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar prazo para execução da atividade que será analisado e aprovado pela Defensoria.
- 20.9 O prazo para execução inicia-se quando do envio da solicitação de serviço (Ordem de Serviço). No caso de indisponibilidade de serviço ou na realização de operações rotineiras, presentes no catálogo de serviço, não serão encaminhadas solicitações formais (Ordem de Serviço) para execução da atividade, devendo utilizar a ferramenta de gestão. Nestes casos cabe ao gestor técnico da CONTRATANTE de cada serviço acompanhar as falhas e iniciar as correções.
- 20.10 Quando da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver/finalizar a Ordem de Serviço/Interação, devidamente assinada/preenchida até o 5º (quinto) dias útil do mês subsequente, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue. O gestor do contrato juntamente com os integrantes técnicos, serão os responsáveis por avaliar e aprovar a qualidade dos serviços realizados.
- 20.11 As Ordens de Serviços deverão apresentar todas as informações contidas no **Anexo II** do Termo de Referência, e serem preenchidas, gerando informações e dados para estrutura da futura Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços.

21. FORMA DE PAGAMENTO

- 21.1 Serão faturadas somente as Ordens de Serviços efetivamente concluídas no mês de referência.
- 21.2 Os serviços técnicos objetos deste Termo de Referência serão remunerados por Unidade de Serviço Técnico (UST) demandada. Serão remunerados pelos valores da UST de cada serviço constante na proposta executadas e aceitas pela Defensoria. Serão subtraídos os valores glosados pelo não atendimento dos Acordos de Níveis de Serviços, indicadores de qualidade e pontuação atribuída a outras ocorrências de acordo com Termo de Referência e Relatório Mensal de Atividades apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela Defensoria.
- 21.3 A Defensoria exigirá da empresa vencedora, por ocasião do pagamento, a apresentação dos comprovantes de regularidade junto à Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal e da Secretaria da Receita Federal do Brasil, por meio de Certidões Negativas, ou Positivas com Efeitos de Negativos, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e Distritais, e à Dívida Ativa da União e da Certidão Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Trabalhistas, de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros e junto à Caixa Econômica Federal, por meio do CRF – Certificado de Regularidade do FGTS.
- 21.4 A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida com data a partir do 1º (primeiro) dia de cada mês subsequente ao da prestação dos serviços e apresentada imediatamente a Defensoria.
- 21.5 Os serviços prestados serão avaliados na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal com a Nota Fiscal/Fatura. A CONTRATADA deverá apresentar os níveis de serviço alcançados, bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do Termo de Aceite.
- 21.6 Após a emissão do Termo de Aceite pela CONTRATANTE, a Nota Fiscal/Fatura será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco Regional de Brasília S/A – BRB, conforme Art. 6º do Decreto Nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011.
- 21.7 As glosas previstas para não atendimento dos indicadores dos Níveis de Serviços e indicadores definidos no Item 14 e **Anexos do TR**, serão aplicadas pelos Executores do Contrato, caso ocorra, independentemente das demais penalidades previstas contratualmente, e informadas a CONTRATADA que terá 05 dias para contestação.
- 21.8 No caso de recorrência mensal de novas glosas para o mesmo indicador de qualidade que tenha sido alertado anteriormente, será emitido documento de advertência, conforme previsto nos subitens de Sanções Administrativas.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 22.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 10.520/2002 e Decreto do Distrito Federal nº 2.460/2002, o licitante/adjudicatário que:
- 22.1.1 Não assinar o Termo de Contrato ou aceitar/retirar o instrumento, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 22.1.2 Apresentar documentação falsa;
- 22.1.3 Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 22.1.4 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

- 22.1.5 Não manter a proposta;
- 22.1.6 Comportar-se de modo inidôneo;
- 22.1.7 Cometer fraude fiscal.

22.2 Das Espécies

22.2.1 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 26.851/2006, e suas alterações, que regulamenta a aplicação de sanções administrativas previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e Lei Federal nº 10.520/02;

I - advertência;

II - multa; e

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

a) para o licitante e/ou CONTRATADA que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal; a penalidade será aplicada por prazo não superior a 5 (cinco) anos, e o Licitante e/ou CONTRATADA será descredenciado do Sistema de Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas no TR e no contrato e nas 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.

22.2.2. 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.

22.3. Da Advertência

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

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

II - pelo Ordenador de Despesas da DPDF se o descumprimento da obrigação ocorrer na fase de execução contratual, entendida desde a recusa em retirar a nota de empenho ou assinar o contrato.

22.4. Da Multa

22.4.1. 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 montante das parcelas obrigacionais em atraso, 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 montante das parcelas obrigacionais valor adimplente em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente;

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

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

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

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

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

22.4.3. 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.

22.4.4. 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.

22.4.5. 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.

22.4.6. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto do subitem 22.2.2 e observado o princípio da proporcionalidade.

22.4.7. 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 22.4.1.

22.4.8. A sanção pecuniária prevista no inciso IV do subitem 22.4.1 não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejem penalidades.

22.5. Da Suspensão

22.5.1. A suspensão é a sanção que impede temporariamente o fornecedor de participar de licitação e de contratar com a Administração, e, se aplicada em decorrência de licitação na modalidade pregão, ainda suspende o registro cadastral do licitante e/ou CONTRATADA no Cadastro de Fornecedores do Distrito Federal, instituído pelo Decreto Distrital nº 25.966/2005, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, de acordo com os prazos a seguir:

I - por até 30 (trinta) dias, quando, vencido o prazo de advertência, emitida pela Pregoeira, o licitante e/ou CONTRATADA permanecer inadimplente;

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

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

IV - por até 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;

22.5.2. 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.

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

22.5.4. 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.

23. REUNIÕES DE ALINHAMENTO, PERIÓDICAS E VALIDAÇÃO

23.1. Reunião de Alinhamento:

23.1.1 Será realizada até em 05 (cinco) dias, a contar da data de assinatura do contrato, com o objetivo de alinhar as expectativas, reafirmar as condições do contrato, do TR e seus Anexos, e esclarecimento de sobre os serviços;

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

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

23.2. Reuniões Periódicas:

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

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

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

23.3. Reuniões de validação:

23.3.1 Quando solicitado pela CONTRATANTE, serão realizadas reuniões com o objetivo de validar as expectativas do Contrato, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

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

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

24. CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

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

24.2 A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido. Toda informação que a CONTRATADA e seus empregados vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da Defensoria, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

24.3 A CONTRATADA e seus funcionários e/ou prepostos deverão manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas às políticas e processos internos da Defensoria;

24.4 Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus empregados para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este item, exceto quando autorizado pela Defensoria.

24.5 Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, conforme modelo do **Anexo VI - TR**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com sigilo e segurança das informações pertencentes à DPDF, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

24.6 O referido Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência aos profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.

25. TRANSIÇÃO DE FINAL DE CONTRATO

25.1 Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações e preservando o mesmo nível de disponibilidade dos sistemas e serviços de Tecnologia da Informação da Defensoria, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

25.2 O custo para a execução desta transição contratual deverá estar incluído no valor das USTs propostas determinadas no Contrato assinado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Este processo será executado conforme Plano de Transição de Final de Contrato e Cronograma, elaborados pela

CONTRATADA e aprovados pela Defensoria. O Plano de Transição de Final de Contrato deverá ser apresentado pela Contratada com, no mínimo, 90 (noventa) dias antecedentes ao encerramento do Contrato e conter, no mínimo, os requisitos abaixo:

25.3. Preparação da Infraestrutura:

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

25.3.2 A partir do momento da comunicação da rescisão do contrato, entre a Defensoria e a Contratada, para os serviços especificados nesse Termo de Referência, todas as informações para criação da infraestrutura necessária para a montagem de uma nova área de prestação desses serviços deverá ser viabilizada pela Contratada.

25.3.3 A infraestrutura mencionada envolve tanto as instalações físicas como as instalações de TI, envolvendo os hardwares, softwares e redes de dados e telefonia. O estabelecimento desta infraestrutura será de responsabilidade da Defensoria, sendo que a CONTRATADA fornecerá, formalmente, toda e qualquer informação necessária para que esta atividade transcorra normalmente.

25.4. Montagem da Equipe de Transição de Final de Contrato:

25.4.1 Em paralelo com a preparação da infraestrutura, deverá ser montada, por parte da Defensoria, a Equipe de Transição que irá participar do processo de transição dos sistemas do ambiente da CONTRATADA para o novo ambiente, e da transição da execução das atividades dos serviços especificados nesse Termo de Referência.

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

25.5. Acompanhamento / Conhecimento de Ambiente:

25.5.1 Uma parte da Equipe de Transição irá acompanhar a rotina de atividades para os serviços especificados nesse Termo de Referência sob a responsabilidade da CONTRATADA.

25.6. Gestão:

25.6.1 Durante a Transição de Final de Contrato, ficarão sob a total responsabilidade da Equipe de Transição as atividades dos serviços especificados nesse Termo de Referência, devendo a Contratada assistir plenamente essa equipe de transição nessas atividades e responsabilizar-se por preservar o mesmo nível de disponibilidade dos serviços de TI da Defensoria até 60 (sessenta) dias após a data de encerramento do contrato;

25.7. Conclusão da Transição de Final de Contrato:

25.7.1 A Defensoria ou a nova empresa CONTRATADA estarão atuando plenamente nas atividades dos serviços especificados nesse Termo de Referência, sendo que a CONTRATANTE acompanhará as atividades, monitorando todos os atendimentos dentro dos níveis de serviço estabelecidos.

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

Caso a CONTRATADA descumpra o planejamento aprovado da Transição de Final de Contrato ou infrinja alguma determinação contida neste Termo de Referência, poderão, a critério da Defensoria, serem aplicadas as penalidades.

26. FAZEM PARTE DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo I – Relação das Unidades da Defensoria Pública do DF

Anexo II – Modelo de Ordem de Serviço;

Anexo III – Planilha de Preço;

Anexo IV – Termo de Vistoria;

Anexo V – Planilha de Custos e Formação de Preço;

Anexo VI – Termo de Confidencialidade sobre a Segurança da Informação;

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

Anexo VIII – Volumetria da Quantidade de Serviços e UST.

27. APROVAÇÃO

Brasília – DF, ____/____/____

Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
NOME: Matrícula:	NOME: Matrícula:	NOME: Matrícula:

Anexo I - TR

Relação das Unidades da Defensoria Pública do DF

REGIÃO ADM	NÚCLEO	ENDEREÇO	1
SEDE	Gabinete e Administrativo	SIA Trecho 17, Rua 07, lote 45	2196-43
	Defesa dos Direitos Humanos	SIA Trecho 17, Rua 07, lote 45	2196-43
BRASÍLIA	Defesa do Consumidor	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Defesa da Mulher	SMAS Trecho 3 Lotes 4/6 Bloco 4, Brasília	2196-44
	Idoso	TJDF 4º Bloco B, anexo 2, Ala A, 4º andar, Brasília	3103-76
	Execuções Penais	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-43
	Fazenda Pública	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Juizado Especial de Violência Doméstica	SMAS Trecho 3 Lotes 4/6 Bloco 4, Brasília	2196-44
	Segundo Grau e Tribunais Superiores	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-43
	Fórum Júlio Mirabete	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Iniciais de Brasília	SCN, Quadra 01, Lote G, Ed. Rossi, Loja 01, Brasília	2196-45
	Posto de Atendimento ao Cidadão	Sede da Câmara Legislativa, Praça Municipal N° 5, Quadra 2, Térreo, Brasília	3348-87
	Assistência Jurídica de Brasília	Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça- TJDF, Bloco B, Anexo 2, ala A	2196-44
	Família	SMAS Trecho 3 Lotes 4/6 Bloco 5, Térreo, Brasília	2196-44
	Águas Claras	Águas Claras e Vicente Pires	Fórum de Águas Claras: Quadra 202, Lote 01
Brazlândia	Brazlândia	Fórum de Brazlândia, AE 04, Rua 10 Lote 04, setor Tradicional, Brazlândia	2196-44
Ceilândia	Ceilândia	Fórum de Ceilândia, AE 01, QNM 11, Ceilândia	2196-44
Gama	Gama	Fórum do Gama, Quadra 01, AE 01, Setor Norte, Gama	2196-44
Guará	Guará	Fórum do Guará, QE 25, Conjunto 02, Lotes 02/03, Guará II	2196-44
Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	Fórum do Núcleo Bandeirante, Avenida Contorno, Área Especial 13, Lote 14	2196-45
Paranoá	Paranoá	Quadra 02, Conjunto C, Lote A, Paranoá	2196-45
Planaltina	Planaltina	SCC, Quadra 02, Bloco C, Edifício Agenor Teixeira, Planaltina	2196-45
Recanto das Emas	Recanto das Emas	Fórum de Recanto das Emas, Quadra 2, Conjunto 1, Lote 3, Setor Urbano	3434-07
Riacho Fundo	Riacho Fundo	Fórum do Riacho Fundo, QS 02, Lote A, 1º Andar, Sala 4	2196-45
Samambaia	Samambaia	Fórum de Samambaia, Centro Urbano, Quadra 302	2196-45
Santa Maria	Santa Maria	Fórum de Santa Maria, Avenida Alagados, QR 211, Lote 01, Conjunto A	2196-43
São Sebastião	São Sebastião	Fórum de São Sebastião, Setor de Múltiplas Atividades, Lote 04	2196-45
Sobradinho	Sobradinho	Quadra 08, Comércio Local 13, Loja 01	3387-16
Taguatinga	Taguatinga	CNB 03, Lote 07, Setor Comercial Norte	2196-45
	NAI(Núcleo de Atendimento Integrado)	SAAN, Quadra 01, Lote 785	3234-97

Anexo II - TR

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO Nº:	
CONTRATO Nº:	

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Preencher com a descrição detalhada dos serviços a serem realizados.

2. JUSTIFICATIVA DA ORDEM DE SERVIÇO Justificar a necessidade dos serviços.**DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

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

3. RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

4. RESPONSÁVEL PELA GESTÃO DOS SERVIÇOS

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

5. MEMÓRIA DE CÁLCULO

O quadro abaixo descreve o serviço, a unidade de medida do serviço, a quantidade de unidades de serviço necessárias para realização dos serviços, o preço unitário e o preço total dos serviços.

Grupo	Serviço	Quantidade	%UST (Peso x Complexidade)	Preço Unitário UST	Preço Total

--	--	--	--	--	--

Brasília, ____ de _____ de _____.

Gestor dos Serviços:

Responsável pela Gestão dos Serviços (DPDF)

De acordo:

Executor dos Serviços:

**Anexo III – TR
PLANILHA DE PREÇO**

Grupo	Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal (UST)	Quantidade Anual (UST)	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual
Item 1	Central de Suporte – Suporte Técnico Remoto Nível 1 Suporte Técnico Presencial Nível 2	UST	2.872,65	34.471,80	R\$	R\$
Item 2	Suporte Especializado em Sustentação de Rede; Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	UST	1.524,15	18.289,80	R\$	R\$
TOTAL GERAL			4.396,50	52.761,60	R\$	R\$

VALOR MÉDIO ESTIMADO TOTAL: R\$ (XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX).

**Anexo IV – TR
TERMO DE VISTORIA**

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

Brasília, DF, ____ de _____ de _____

Representante da Empresa

Representante da DPDF

Anexo V - TR

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

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

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

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

Anexo VI - TR

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____ de _____ de 20_____.

Ciência**CONTRATADA
Funcionários**

<Nome>
Matricula: <Matr.>

Anexo VII - TR

Anexo VII - Estimativa da Quantidade de UST por Subitem do Serviço									VL UST	
LOTE						TOTAL UST MÊS - LOTE			2.872,65	
Serviço	Escopo Resumido	Tipo Atividade	Descrição Atividade	Esforço (Horas) para Atividade	Peso Atividade	Complexidade Atividade	%UST	Quantidade de Atividade Mês	UST Mês	
Central de Suporte (Service Desk) Nível 1 e Nível 2	Suporte Técnico Remoto - Nível 1	Demanda Periódica	Acompanhar chamado para equipe técnica ou fornecedor	0,25	1	0,4	0,4	340	136	
		Demanda de Usuário	Orientar usuário na utilização de sistemas DPDF	0,25	1,5		0,6	150	90	
		Resolução de Incidente	Solucionar incidente de sistemas do DPDF	0,5	2		0,8	150	120	
		Demanda Corretiva			3		1,2	0	0	
		Demanda Preventiva			3,5		1,4	0	0	
		Demanda Evolutiva			4		1,6	0	0	
		TOTAL UST MÊS								640
			Demanda Periódica	Supervisionar - Gerar relatório	2	1		0,5	66	33
			Demanda Periódica	Acompanhar registro da descrição e documentação de atendimentos	0,5	1		0,5	22	11
			Demanda Periódica	Alocação de turnos de profissionais	0,5	1		0,5	22	11
			Demanda Periódica	Acompanhar execução de serviços relacionados a contratação	0,5	1		0,5	22	11
			Demanda Periódica	Apoiar e supervisionar equipe técnica	1	1		0,5	22	11
			Demanda Periódica	Manter base de conhecimento	0,5	1		0,5	22	11

Supervisão Suporte Remoto - Nível 1	Demanda de Usuário	Acompanhar / ouvir / intervir atendimento à usuário	0,25	1,5	0,5	0,75	4	3
	Resolução de Incidente	Acompanhar / ouvir / intervir resolução de incidente	0,5	2		1	2	2
	Demanda Corretiva	Intervenção para melhoria do serviço	1	3		1,5	4	6
	Demanda Preventiva	Orientar técnicos de suporte remoto na prevenção de falhas no serviço	1	3,5		1,75	4	7
	Demanda Preventiva	Apoio na customização da ferramenta de gerenciamento de atendimento	0,5	3,5		1,75	4	7
	Demanda Evolutiva	Criar / revisar / alterar script de atendimento - Criar / alterar relatório	1	4		2	4	8
	Demanda Evolutiva	Mapear e elaborar ou atualizar procedimentos	1	4		2	4	8

TOTAL UST MÊS					202	129	
Suporte Técnico Presencial - Nível 2	Demanda Periódica	Atendimento backup usuário	1	1	0,6	40	24
	Demanda de Usuário	Backup de documentos, imagens e outros	2	1,5	0,9	40	36
	Demanda de Usuário	Configuração de hardware	0,25	1,5	0,9	150	135
	Demanda de Usuário	Instalação de hardware	0,25	1,5	0,9	150	135
	Demanda de Usuário	Movimentar hardware	1	1,5	0,9	150	135
	Demanda de Usuário	Instalação de impressora	0,25	1,5	0,9	40	36
	Demanda de Usuário	Limpeza física de Hardware (impressora)	0,25	1,5	0,9	35	31,5
	Demanda de Usuário	Movimentar impressora	1	1,5	0,9	25	22,5
	Demanda de Usuário	Troca de kit tonner de impressora	0,25	1,5	0,9	22	19,8
	Demanda de Usuário	Configuração navegador internet	0,25	1,5	0,9	40	36
	Demanda de Usuário	Realizar configuração de rede	0,25	1,5	0,9	40	36
	Demanda de Usuário	Verificar conectividade de rede	0,25	1,5	0,9	40	36
	Demanda de Usuário	Configuração de acesso aos sistemas	0,25	1,5	0,9	15	13,5
	Demanda de Usuário	Instalação de softwares	0,25	1,5	0,9	45	40,5

Demanda de Usuário	Instalação plugin do módulo de segurança de banco	0,25	1,5	0,9	22	19,8
Demanda de Usuário	Instalar token e certificados	0,25	1,5	0,9	22	19,8
Demanda de Usuário	Realizar compartilhamento	0,25	1,5	0,9	50	45
Demanda de Usuário	Configuração de contas de e-mail	0,25	1,5	0,9	50	45
Demanda de Usuário	Correção de falha de software	0,25	1,5	0,9	35	31,5
Demanda de Usuário	Verificação de conexão com a internet	0,25	1,5	0,9	22	19,8
Demanda de Usuário	Validar e proceder atualizações de software	0,25	1,5	0,9	50	45
Demanda de Usuário	Instalação AUDIO & VISUAL	0,5	1,5	0,9	4	3,6

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

			Criar / alterar relatório						
	Demanda Evolutiva		Mapear e elaborar ou atualizar procedimentos	1	4		2,8	12	33,6
TOTAL UST MÊS								284	344,75
Gerência Central de Suporte - Nível 1 e Nível 2	Demanda Periódica		Gerenciar - Gerar relatório	2	1		0,9	6	5,4
	Demanda Periódica		Coordenar e gerenciar equipe	0,5	1		0,9	6	5,4
	Demanda Periódica		Gerenciar a execução e controle de indicadores de serviços (SLA)	1	1		0,9	4	3,6
	Demanda de Usuário		Acompanhar atendimento à usuário	0,25	1,5		1,35	8	10,8
	Resolução de Incidente		Acompanhar resolução de incidente	0,5	2		1,8	8	14,4
	Demanda Corretiva		Intervenção para melhoria do serviço	1	3	0,9	2,7	8	21,6
	Demanda Preventiva		Orientar técnicos de supervisão na prevenção de falhas no serviço	1	3,5		3,15	4	12,6
	Demanda Preventiva		Apoiar o alinhamento de gerenciamento de serviços com a melhores práticas	1	3,5		3,15	4	12,6
	Demanda Evolutiva		Criar / revisar / alterar escopo dos serviços	1	4		3,6	4	14,4
	Demanda Evolutiva		Apoio para aquisição de novos recursos	0,5	4		3,6	4	14,4
	Demanda Evolutiva		Propor métodos e melhores práticas de documentação	0,5	4		3,6	4	14,4
TOTAL UST MÊS								60	129,6
LOTE: Sustentação de Rede e Segurança, Sustentação de Servidores e Operação								TOTAL UST MÊS - 1524,15	
Serviço	Escopo Resumido	Tipo Atividade	Descrição Atividade	Esforço (Horas) para Atividade	Peso Atividade	Complexidade Atividade	UST	Quantidade Atividade Mês	UST Mês
		Demanda Periódica	Compartilhar pasta de arquivos	0,25	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Criar ou alterar registros DNS	0,25	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Instalar e configurar DNS	1	1		1,2	10	12
Sustentação de Rede e Segurança, Sustentação de Servidores e Operação	Sustentação de Rede	Demanda Periódica	Atualizar versão do navegador internet	0,5	1		1,2	7	8,4
		Demanda Periódica	Configurar / Desenhar Rede switch	1	1		1,2	5	6
		Demanda Periódica	Verificar porta switch	0,25	1	1,2	1,2	10	12
		Demanda Periódica	Instalar e configurar Switch de rede	1	1		1,2	15	18
		Demanda Periódica	Configuração SQUID	0,5	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Atualizar monitoramento SQUID	0,25	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Customização SQUID	0,5	1		1,2	10	12
		Demanda Periódica	Administração SQUID	1	1		1,2	10	12
Demanda	Orientar usuários quanto	0,25	1,5		1,8	12	21,6		

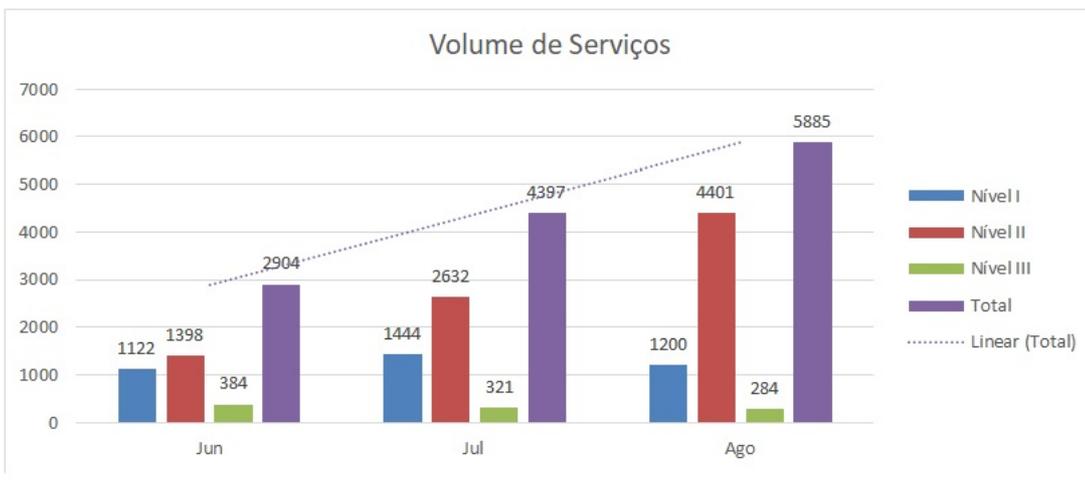
		de Usuário	ao compartilhamento de arquivos						
		Demanda de Usuário	Incluir/Excluir domínio	0,25	1,5	1,8	5	9	
		Demanda de Usuário	Instalar e configurar servidor de domínio	0,5	1,5	1,8	7	12,6	
		Demanda de Usuário	Incluir ou excluir usuário em domínio	0,25	1,5	1,8	5	9	
		Demanda de Usuário	Alterar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

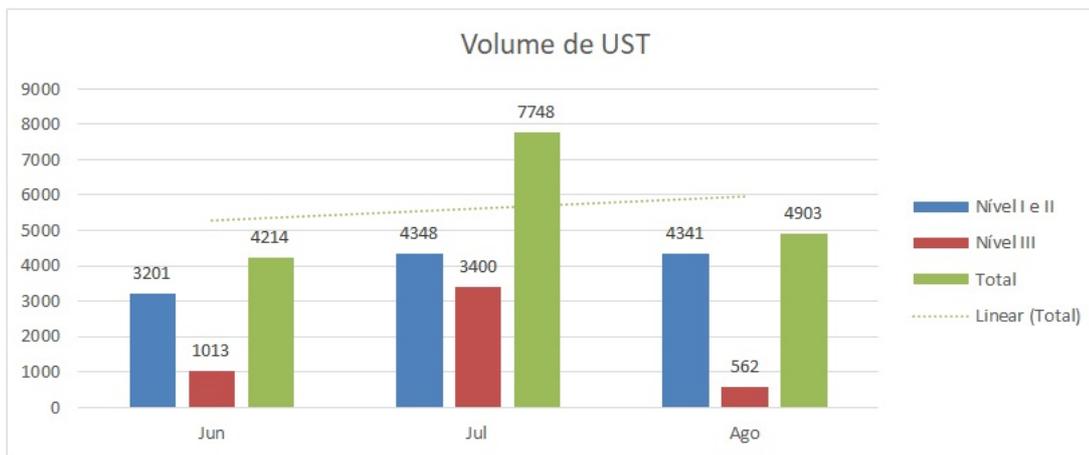
	Demanda Periódica	Criar, excluir, configurar, atualizar, alterar email	0,25	1	1,1	18	19,8
	Demanda Periódica	Codificar Shell Script Linux Server	1	1	1,1	4	3,96
	Demanda Periódica	Configurar Client Antivirus Windows Server	1	1	1,1	4	3,96
	Demanda Periódica	Formatar Windows Server	1	1	1,1	7	7,92
	Demanda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

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

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

Anexo VIII – Volumetria da Quantidade de Serviços e UST.





SEDE / NAJs	jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18	Média
SEDE-DPDF	1054	1203	1998	1453	960	568	1206
Agua Claras	45	95	0	0	0	40	30
Brasília	159	335	91	43	44	226	150
Brazlândia	17	117	164	5	8	65	63
Ceilândia	217	161	315	111	52	77	156
Família	21	52	65	14	59	80	49
Gama	71	105	76	10	27	61	58
Guará	121	134	56	52	36	51	75
Infância E Juventude	25	5	0	0	0	33	11
Mulher	15	280	0	96	58	205	109
Nuclão-Escola	10	24	503	360	149	5	175
Nuclão-Fazenda Pública	7	23	0	0	0	43	12
Nuclão-Naj Consumidor	16	18	0	3	0	11	8
Nuclão-Naj Iniciais	208	140	0	0	0	99	75
Nuclão-Naj Mirabete	23	31	0	0	0	32	14
Nuclão-Naj Nep	17	34	0	0	0	1	9
Nuclão-Naj Saúde	66	222	0	0	0	108	66
Nuclão-Naj Segundo Grau	16	29	0	0	0	62	18
Nuclão-Naj Socioeducativa	0	14	0	0	0	19	6
Nuclão-Suap	9	30	0	0	0	60	17
Núcleo Bandeirante	38	89	0	0	0	122	42
Paranoá	35	110	166	25	41	25	67
Planaltina	33	63	0	0	2	37	23
Plantão	38	16	0	0	0	15	12
Recando das Emas	73	225	0	0	0	11	52
Riacho Fundo	133	47	123	211	24	87	104
Samambaia	62	133	422	115	563	108	234
Santa Maria	41	153	0	0	0	27	37
São Sebastião	14	33	0	0	0	30	13
Sobradinho	54	202	0	0	0	221	80
Taguatinga	272	262	456	267	145	127	255
Dpe	0	11	0	0	0	0	2
TOTAL GERAL	2910	4396	4435	2765	2168	2656	2412



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação**, em 28/08/2019, às 19:27, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **27402239** código CRC= **0E523DC8**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA

À DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL - DPDF

Senhor (a) Pregoeiro (a)

A empresa _____, por meio de seu representante legal, vem apresentar proposta de preços dos serviços abaixo relacionados para a Defensoria Pública do Distrito Federal:

Grupo	Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal (UST)	Quantidade Anual (UST)	Valor Mensal	Valor Anual
Item 1	Central de Suporte – Suporte Técnico Remoto Nível 1 Suporte Técnico Presencial Nível 2	UST	2.872,65	34.471,80	R\$	R\$
Item 2	Suporte Especializado em Sustentação de Rede; Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	UST	1.524,15	18.289,80	R\$	R\$
TOTAL GERAL			4.396,50	52.761,60	R\$	R\$

Nos preços estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, inclusive salários, encargos trabalhistas, impostos e taxas, bem como quaisquer outras despesas incidentes na fabricação dos produtos objeto da licitação.

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 ou instrumento equivalente.

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

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

Razão Social: _____ CNPJ: _____

Endereço: _____ Tel/Fax: _____

Dados do Representante Legal



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação**, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27403318)
verificador= **27403318** código CRC= **C98B81E0**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387

00401-00001249/2019-47

Doc. SEI/GDF 27403318



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO III

MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

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

B	Hora Extra		
C	Adicional Noturno		
D	Adicional Periculosidade		
E	Adicional Insalubridade		
F	Outros (especificar)		
TOTAL DE REMUNERAÇÃO			
2. ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS	%	Valor R\$	

TRABALHISTAS			
Grupo "A"			
1	INSS		
2	SESI ou SESC		
3	SENAI ou SENAC		
4	INCRA		
5	Salário Educação		
6	FGTS		
7	Seguro Acidente do Trabalho-SAT		
8	SEBRAE		
	Total do Grupo "A"		
Grupo "B"			
9	Férias		
10	Auxílio Doença		
11	Licença Maternidade		
12	Licença Paternidade		
13	Faltas Legais		
14	Acidente de Trabalho		
15	Aviso Prévio		
16	13º Salário		
	Total do Grupo "B"		
Grupo "C"			
17	Aviso Prévio Indenizado		
18	Indenização Adicional		
19	Indenização (rescisão sem justa causa)		
	Total do Grupo "C"		
Grupo "D"			
20	Incidência dos Encargos do Grupo "A" sobre os subitens do Grupo "B"		
	Total do Grupo D		
TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS (GRUPO A + B + C + D)			

3. INSUMOS	%	Valor R\$	
A	Vale Alimentação		
A1	Desconto no Vale Alimentação		
B	Auxílio Transporte (desconto de 6% sobre o salário)		
C	Treinamento ou Reciclagem		
D	Plano de Saúde		
E	Outros (especificar)		
TOTAL DOS INSUMOS			

QUADRO RESUMO DA REMUNERAÇÃO DA MÃO DE OBRA			
MÃO DE OBRA VINCULADA À EXECUÇÃO CONTRATUAL	%	Valor R\$	
A	REMUNERAÇÃO		
B	ENCARGOS SOCIAIS		
C	INSUMOS		
D	SUBTOTAL		
E	RESERVA TÉCNICA		
TOTAL DE MÃO-DE-OBRA			

4. INSUMOS DIVERSOS	%	Valor R\$	
A	Instalações Físicas		
B	Equipamentos		
C	Mobiliário		
D	Manutenção Infraestrutura Tecnologia /		
E	Materiais		
F	Outros (especificar)		
TOTAL DOS INSUMOS DIVERSOS			

5. DEMAIS COMPONENTES	%	Valor R\$	
A	Despesas Administrativas/Operacionais		
B	Lucro		
TOTAL DE DEMAIS COMPONENTES			

6. TRIBUTOS	%	Valor R\$
A	ISSQN	
B	COFINS	
C	PIS/PASEP	
D	OUTROS TRIBUTOS - ESPECIFICAR	
TOTAL DE TRIBUTOS		
QUADRO RESUMO DO VALOR MENSAL		
VALOR MENSAL TOTAL REF. MÃO-DE-OBRA VINCULADA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO		
UNIDADES ELEMENTOS	/	Valor R\$
MÃO-DE-OBRA		
INSUMOS DIVERSOS		
DEMAIS		
COMPONENTES		
TRIBUTOS		
VALOR MENSAL DO SERVIÇO (VMS)		
VALOR POR UNIDADE DE MEDIDA DO SERVIÇO (VMS / Qtde. de Unidades de Serviço) <i>(por extenso)</i>		



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação**, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
 verificador= **27404418** código CRC= **F4B54436**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO IV
DECLARAÇÃO
EMPREGADOR PESSOA JURÍDICA

Ref.: (identificação no Chamamento)

A empresa....., inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o (a) Sr (a)....., portador (a) da Carteira de Identidade nº.....e do CPF nº....., DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/1993, acrescido pela Lei Federal no 9.854/1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

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

Brasília, ____ de _____ de 20 .

representante

Responsável / Representante Legal

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



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA** - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27405721)
verificador= **27405721** código CRC= **5A9535AD**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387

00401-00001249/2019-47

Doc. SEI/GDF 27405721



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO V
DECLARAÇÃO DE PLENO ATENDIMENTO

Ref.: PREGÃO SRP Nº _____/2019 – DPDF

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

Brasília, ____ de

de 20 .

representante



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação**, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **27407398** código CRC= **7F7D13C2**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO VI

DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

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

Brasília, ____ de

de 20 .



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação**, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador= 27408524](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27408524) código CRC= **44AA57AA**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387

00401-00001249/2019-47

Doc. SEI/GDF 27408524



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO VII

MINUTA

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

(PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS)

ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

N.º

O(A).....(órgão ou entidade pública que gerenciará a ata de registro de preços), com sede no(a), na cidade de, inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº de de de 200..., publicada no de de de, inscrito(a) no CPF sob o nºportador(a) da Carteira de Identidade nº, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº/20..., publicada no de/...../20....., processo administrativo nº, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no edital, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, bem como o Decreto Distrital nº 39.103, de 06 de junho de 2018, e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual prestação de serviço de, especificado(s) no(s) item(ns)..... do Termo de Referência, anexo do edital de *Pregão* nº/20..., que é parte integrante desta Ata, assim como a proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Prestador do serviço (razão social, CNPJ/MF, endereço, contatos, representante)				
ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário
1				
2				
3				

...

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

3.1. *Não será admitida a participação à ata de registro de preços decorrente desta licitação, nos termos dos artigos 3º, § 3 do Decreto Distrital nº 39.103, de 06 de junho de 2018.*

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. *Não será admitida a adesão à ata de registro de preços decorrente desta licitação.*

5. VALIDADE DA ATA

5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 12 meses, a partir do(a)....., não podendo ser prorrogada.

6. REVISÃO E CANCELAMENTO

6.1. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, em intervalos não superiores a 180 (cento e oitenta) dias, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

6.2. Os preços registrados poderão ser revistos em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo do objeto registrado, cabendo à Administração promover as negociações junto ao(s) fornecedor(es).

6.3. Quando o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, a Administração convocará o(s) fornecedor(es) para negociar(em) a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

6.4. O fornecedor que não aceitar reduzir seu preço ao valor praticado pelo mercado será liberado do compromisso assumido, sem aplicação de penalidade.

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

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

6.5.1. liberar o fornecedor do compromisso assumido, caso a comunicação ocorra antes do pedido de fornecimento, e sem aplicação da penalidade se confirmada a veracidade dos motivos e comprovantes apresentados; e

6.5.2. convocar os demais fornecedores para assegurar igual oportunidade de negociação.

6.6. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação desta ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção da contratação mais vantajosa.

6.7. O registro do fornecedor será cancelado quando:

6.7.1. descumprir as condições da ata de registro de preços;

6.7.2. não retirar a nota de empenho ou instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

6.7.3. não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

6.7.4. sofrer sanção administrativa cujo efeito torne-o proibido de celebrar contrato administrativo, alcançando o órgão gerenciador e órgão(s) participante(s).

6.8. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas nos itens 6.7.1, 6.7.2 e 6.7.4 será formalizado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

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

justificados:

6.9.1. por razão de interesse público; ou

6.9.2. a pedido do fornecedor.

7. DAS PENALIDADES

7.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no Edital e seus anexos.

7.2. É da competência do órgão gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço, conforme Decreto Distrital nº 39.103, de 06 de junho de 2018.

8. CONDIÇÕES GERAIS

8.1. As condições gerais do fornecimento, tais como os prazos para entrega e recebimento do objeto, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

8.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, nos termos do Decreto Distrital nº 39.103, de 06 de junho de 2018.

8.3. *No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação dos itens nas seguintes hipóteses.*

8.3.1. *contratação da totalidade dos itens de grupo, respeitadas as proporções de quantitativos definidos no certame; ou*

8.3.2. *contratação de item isolado para o qual o preço unitário adjudicado ao vencedor seja o menor preço válido ofertado para o mesmo item na fase de lances*

8.4. *A ata de realização da sessão pública do pregão, contendo a relação dos licitantes que aceitarem cotar os bens ou serviços com preços iguais ao do licitante vencedor do certame, será anexada a esta Ata de Registro de Preços, nos termos do Decreto Distrital nº 39.103, de 06 de junho de 2018.*

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em (...) vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e *encaminhada cópia aos demais órgãos participantes (se houver).*

Local e data

Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(es) registrado(s);



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA** - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27413901)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27413901)
[verificador= 27413901](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27413901) código CRC= **6A007A54**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387

00401-00001249/2019-47

Doc. SEI/GDF 27413901



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL

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

ANEXO VIII

MINUTA CONTRATO

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº
_____/2019, QUE ENTRE SI CELEBRAM A
DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO
FEDERAL – DPDF E A EMPRESA**

PROCESSO Nº 00401-00001249/2019-47

Cláusula Primeira - Das Partes

A DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL, neste ato denominada CONTRATANTE, com sede no Setor de Indústria e Abastecimento, no Trecho nº 17, Rua 07, Lote 45, Brasília-DF, CEP: 71.200-219, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 12.219.624/0001-83, representada por _____ portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ - _____ e CPF nº _____, com delegação de competência prevista nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal e a empresa _____, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ nº _____._____/____-____, com sede em _____, representada por _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e o CPF nº _____, na qualidade de _____.

Cláusula Segunda - Do Procedimento

A contratação obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como as obrigações assumidas nos documentos listados abaixo e que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato:

- a) Edital de Licitação Pregão Eletrônico SRP nº ____/20__ (fls.);
- b) Ata de Registro de Preços nº ____/20____ (fls.); e
- c) Lei nº 8.666/1993 e alterações posteriores; Lei Federal nº 10.520/2002;

Cláusula Terceira - Do Objeto

O Contrato tem por objeto a prestação de serviços de contínuos de _____.

Cláusula Quarta - Da Forma e Regime de Execução

O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário, 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 parcela remanescente será custeada à conta de dotações a serem alocadas no (s) orçamento (s) seguinte (s).

5.2 Os Contratos celebrados com 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 Amplo-IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística-IBGE.

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:

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 30 (trinta) dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Executor do Contrato.

Cláusula Oitava - Do Prazo de Vigência

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, permitida a prorrogação na forma da lei vigente.

Cláusula Nona - Das Garantias

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

9.2 A Contratada deverá apresentar a garantia ao Contratante no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data da assinatura do contrato.

Cláusula Décima - Da Responsabilidade da Defensoria Pública do Distrito Federal

10.1 Responder 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.

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

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

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

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

- 10.6 Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas e penalidades a serem aplicadas;
- 10.7 Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, devidamente identificados, para a execução dos serviços contratados;
- 10.8 Acompanhar, fiscalizar e avaliar a prestação dos serviços, não obstante a fiscalização da CONTRATADA;
- 10.9 Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato, de acordo com as obrigações assumidas no contrato e na sua proposta de preços, por meio dos servidores designados;
- 10.10 Comunicar oficialmente a CONTRATADA qualquer falha ocorrida nos serviços contratados;
- 10.11 Tornar disponíveis, quando for o caso, instalações e equipamentos necessários à prestação dos serviços;
- 10.12 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que sejam executados em desacordo com o Contrato, aplicando as penalidades cabíveis.

Cláusula Décima Primeira - Das Obrigações e Responsabilidades da Contratada

- 11.1 Executar os serviços dentro dos prazos e critérios estabelecidos no TERMO DE REFERÊNCIA;
- 11.2 Emitir para a CONTRATANTE relatórios gerenciais ou técnicos sobre os serviços prestados;
- 11.3 Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento das expectativas contratuais com equipe de técnicos e gestores da CONTRATANTE;
- 11.4 Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução deste instrumento; selecionar, designar e manter em suas equipes profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os requisitos definidos no Termo de Referência. Os profissionais deverão ser contratados obrigatoriamente pelo regime da CLT, de forma a assegurar os benefícios trabalhistas decorrentes. Em hipótese alguma será permitida a subcontratação e ou terceirização de mão de obra total ou parcial;
- 11.5 Recrutar e alocar pessoal tecnicamente qualificado, capacitar para execução dos serviços demandados pela CONTRATANTE, garantindo o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, garantir as despesas com férias e absenteísmos;
- 11.6 Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá de identificação com foto. Os profissionais alocados da Central de Suporte (Service Desk) nível 2, deverão usar uniforme padrão da empresa que contenha identificação, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE.
- 11.7 Os técnicos da Contratada deverão utilizar recursos de controle e acesso remoto fornecido pela CONTRATADA para intervenção, mediante autenticação e autorização do usuário e servidores da CONTRATANTE, nas estações de trabalho dos usuários para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- 11.8 A CONTRATADA do grupo está obrigada a configurar ou parametrizar, criar perfil de administrador, abrir e fechar tickets para outras filas de serviços e alterar o Catálogo de Serviços mediante solicitação da CONTRATANTE.
- 11.9 Prover treinamento e atualização profissional do pessoal alocado no fornecimento dos serviços contratados, considerando as necessidades identificadas, inclusive pela CONTRATANTE;
- 11.10 Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional considerado inadequado pela CONTRATANTE à execução dos serviços contratados;
- 11.11 Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- 11.12 Responder por todos os danos patrimoniais e de qualquer natureza causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionados à execução dos serviços;

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

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

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

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

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

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

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

11.20 Manter o fornecimento dos serviços contratados, de forma contínua e ininterrupta;

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

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

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

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

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

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

Cláusula Décima Segunda - Da Alteração Contratual

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

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

13.1 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 à Defensoria Pública do Distrito Federal, em todo caso, a rescisão unilateral.

13.2 A contratada que não cumprir integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estará sujeita às sanções previstas no Decreto nº 26.851 de 30/05/2006, alterado pelos Decretos nº 26.993/2006 de 12/07/2006 e nº 27.069/2006, de 14/08/2006.

Cláusula Décima Quarta - Da Dissolução

O Contrato poderá ser dissolvido 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

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

15.2 Ficam reconhecidos os direitos da Administração em caso de rescisão administrativa pela inexecução total ou parcial do contrato, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, conforme inciso IX, do art. 55 c/c art. 77 da Lei 8.666/1993.

Cláusula Décima Sexta - Dos Débitos para com a Fazenda Pública

Os débitos da Contratada para com a Defensoria Pública do 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

A Defensoria Pública do Distrito Federal 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 pela Defensoria Pública do Distrito Federal.

Cláusula Décima Nona - Das Disposições Gerais

Aplica-se a Lei nº 10.520/2002 à execução do contrato e especialmente aos casos omissos.

Cláusula Vigésima - Do Foro

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

Pela Defensoria Pública do Distrito Federal:

Pela Contratada:



Documento assinado eletronicamente por **CINTHIA MARIA SANTOS DOMINGUES DE OLIVEIRA - Matr.0175430-0, Diretor(a) de Licitação**, em 28/08/2019, às 19:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **27414184** código CRC= **FD8C39D4**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 17, Rua 7, Lote 45, 2º Andar, Sala 218 - Bairro Zona Industrial Guará - CEP 71200-219 - DF

2196-4387

00401-00001249/2019-47

Doc. SEI/GDF 27414184