



**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2017
PROCESSO Nº 00190.016372/2015-52**

A Diretoria de Gestão Interna do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio de seu(ua) Pregoeiro(a), designado(a) pela Portaria nº 769, de 21 de março de 2017, publicada na Seção 2 do Diário Oficial da União, de 22 de março de 2017, torna público, para conhecimento dos interessados, que na data, horário e local abaixo indicados fará realizar licitação na modalidade de **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, sob a forma de **execução indireta**, no regime de **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**, conforme descrito neste Edital. O procedimento licitatório será regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002; pelo Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 e alterações posteriores; pelo Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005; pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; pelo Decreto nº 8.538, de 6 de outubro de 2015; pelo Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010; pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008 e alterações posteriores; pela Instrução Normativa SLTI /MP nº 04, de 11 de setembro de 2014 e alterações posteriores; pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, pelas demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente, e pelas demais exigências deste Edital e seus anexos.

1. DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto a **contratação de serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e nas demais 26 unidades da federação, por um período de 12 meses, prorrogáveis até o limite de 60 meses, para o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – CGU**, nos termos e condições constantes no presente Edital e seus anexos.

2. DO ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DO CERTAME

2.1. A sessão pública deste Pregão Eletrônico será aberta por comando do (a) Pregoeiro (a) com a utilização de sua chave de acesso e senha, no endereço eletrônico, data e horário abaixo discriminados:

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasgovernamentais.gov.br

DATA: 07/07/2017

HORÁRIO: 10 h (dez horas)

2.2. 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 e endereço eletrônico, salvo comunicação do (a) Pregoeiro (a) em sentido contrário.

3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO.

3.1. **Poderão participar desta licitação** as interessadas que atenderem às seguintes exigências:

a) estejam devidamente **CADASTRADAS no nível “CREDENCIAMENTO”**, em situação **regular**, no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - **SICAF**;

b) demais exigências deste Edital e seus anexos.

3.2. **Não poderão participar desta licitação:**

a) consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição;

b) empresas em processo de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação;

c) empresas que estejam com o direito de licitar e contratar com a **Administração Pública impedido, suspenso**, ou que tenham sido **declaradas inidôneas**;

d) empresas cujo objeto social **não seja pertinente e compatível** com o objeto deste **Pregão**;

e) sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, **exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum**;

f) empresas estrangeiras que não funcionem no País.

3.3. As empresas interessadas em participar da licitação **poderão** proceder à **vistoria** nos locais onde serão executados os serviços – ocasião na qual será firmada a declaração, conforme modelo disponível no **ANEXO IV do Termo de Referência (MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA)**, em conformidade com o inciso III, do art. 30, da Lei n.º 8.666/93, c/c o inciso IV, do art. 19, da IN/SLTI/MP n.º 02/2008, examinando as áreas e **tomando ciência das características e peculiaridades dos serviços**, posto que, não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento de situações existentes.

3.3.1. A LICITANTE poderá realizar **vistoria técnica até 48 (quarenta e oito) horas antes da data fixada para a sessão pública**, para fins de verificação do ambiente em que o serviço será executado;

3.3.2. A vistoria poderá ser realizada em **dias úteis, das 9h às 11h e das 14h às 17h**, devendo o agendamento prévio ser realizado pelo **e-mail contratacoes.dti@cgu.gov.br** ou pelo **telefone (61) 2020-6882, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas**;

3.3.3. A vistoria poderá ser realizada de forma remota, utilizando tecnologia de videoconferência, compartilhamento de desktop ou outra forma a combinar;

3.3.4. A realização da vistoria **não se consubstancia em condição para a participação na licitação**, ficando, contudo, as licitantes cientes de que, **após apresentação das propostas não**

serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

4. DO CREDENCIAMENTO

4.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no sítio eletrônico **www.comprasgovernamentais.gov.br**.

4.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para a realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

4.3. O uso da senha de acesso pela licitante é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros, devendo a licitante comunicar formalmente ao provedor do sistema qualquer irregularidade quanto ao uso da senha.

5. DO ENVIO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

5.2. Incumbirá à licitante, ainda, 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.

5.3. A participação no Pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da Proposta de Preços, o que ocorrerá **a partir da divulgação da licitação até a abertura da sessão do Pregão, no dia 07/07/2017, às 10 h (dez horas), horário de Brasília-DF, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.**

5.4. Como requisito para a participação no Pregão a licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento, concordância e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital e seus anexos.

5.5. As microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) que quiserem usufruir dos benefícios concedidos pela LC nº 123/2006 deverão declarar em campo próprio do sistema eletrônico, a sua condição de ME ou EPP.

5.5.1. A mera declaração como ME ou EPP ou a efetiva utilização dos benefícios concedidos pela LC nº 123/2006 por licitante que não se enquadra na definição legal reservada a essas categorias, configura fraude ao certame, sujeitando a empresa à aplicação de penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, além de ser descredenciada do SICAF, pelo **prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.**

5.5.2. A CGU, considerando o teor do Acórdão TCU nº 298/2011 – Plenário, adotará procedimentos complementares, mediante diligência, tais como solicitação de **Demonstração do Resultado do Exercício – DRE do exercício anterior** e/ou outros

demonstrativos contábeis/documentos que julgue necessários, apresentados na forma da Lei, por **fotocópias devidamente registradas ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante**, ou em outro órgão equivalente, a fim de subsidiar a verificação do atendimento, pelas licitantes, às exigências da LC nº 123/2006 e do Decreto nº 8.538/2015.

5.5.2.1. Também serão aceitas a **DRE e outras demonstrações** disponibilizadas via **Escrituração Contábil Digital – ECD**, desde que comprovada a transmissão desta à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do **Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital - SPED)**.

5.5.2.2. A confirmação acerca do atendimento, pelas licitantes, da condição de ME ou EPP também poderá ser realizada por meio da disponibilização de **Documentos Fiscais Oficiais**, tais como a **Declaração do Programa Gerador do Documento de Arrecadação do Simples Nacional**, devidamente **transmitida à Receita Federal do Brasil**, desde que os **dados permitam identificar as informações acerca do faturamento bruto do exercício em análise**.

5.5.2.3. Para fins de definição do “último exercício social” da DRE a ser exigida, será considerado, **na data de abertura da sessão pública**, o prazo legal, fixado pelo Código Civil, art. 1.078, qual seja, o **dia 30/04/2017**.

5.6. A Proposta de Preços assinada e digitalizada da licitante vencedora, contendo as especificações detalhadas do objeto, deverá ser formulada e enviada, **atualizada em conformidade com o último lance ofertado**, num prazo **máximo de 03 (três) horas** após o encerramento da etapa de lances, por **convocação do(a) Pregoeiro(a) pelo Sistema Eletrônico (“Convocação de anexo”)**.

5.6.1. A Proposta de Preços assinada e digitalizada também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail **colic@cgu.gov.br**, nos casos de **solicitação do(a) Pregoeiro(a)**, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica da CGU, **sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico**, sendo que, **nesta última hipótese**, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade “**Convocar anexo**”, de forma que a documentação seja inserida no **Sistema Eletrônico** e, assim, **fique à disposição das demais licitantes**.

5.6.1.1. Caso se entenda necessário, os originais deverão ser apresentados, no **prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, contadas da **solicitação do(a) Pregoeiro(a)**, ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, SAS, Quadra 1, Bloco “A”, Sala 1030, CEP: 70.070-905 – Brasília/DF, em **envelope fechado e rubricado** no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2017 ENVELOPE COM DOCUMENTAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL RAZÃO SOCIAL E CNPJ

5.6.2. Dentro do prazo de 03 (três) horas poderão ser remetidos, **por iniciativa da licitante**, tantos quantos forem os **documentos complementares ou retificadores afetos a sua Proposta de Preços**. Na hipótese da proposta **já ter sido incluída no Sistema Eletrônico**, faz necessário que a **licitante formalize ao(à) Pregoeiro(a), via mensagem (e-mail)**, o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, o(a) Pregoeiro(a) fará **novo uso da funcionalidade “Convocar anexo”**.

5.6.3. A fim de aplicar o princípio da isonomia entre as licitantes, após transcorrido o prazo de 03 (três) horas, não serão considerados, para fins de análise, sob qualquer alegação, o envio da Proposta de Preço ou de qualquer outro documento complementar ou retificador (salvo aqueles que vierem a ser requeridos por diligência) ou que deveria ter sido remetido juntamente com a proposta, sendo realizado, pelo(a) Pregoeiro(a), o registro da não aceitação da proposta, e a convocação da próxima licitante.

5.6.4. Na hipótese prevista no subitem 5.6.1, a documentação remetida via mensagem (e-mail) deverá corresponder exatamente àquela inserida no Sistema Eletrônico. O envio de documento não inserto no Sistema Eletrônico resultará na desconsideração do mesmo, para fins de análise por parte da área técnica, salvo na hipótese de pedido expresso da licitante, formalizado via e-mail (colic@cgu.gov.br) dentro do prazo de 03 (três) horas, para a inclusão de tal documentação, situação na qual será aplicado o mesmo procedimento previsto no subitem 5.6.2, qual seja, o novo uso, pelo(a) Pregoeiro(a), da funcionalidade “Convocar anexo”.

5.6.5. A Proposta Comercial será preenchida em conformidade com o Modelo da Proposta de Preços constante do Anexo VII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital), e deverá, ainda, conter:

a) valores mensais e total dos itens, em algarismos e por extenso (havendo discordância entre os valores mensais e total, prevalecerá o primeiro, e entre os valores expressos em algarismos e por extenso, serão considerados estes últimos, devendo o(a) Pregoeiro(a) proceder às correções necessárias).

b) prazo de validade, **não inferior a 60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de sua apresentação. Na ausência de indicação expressa do prazo de validade, considerar-se-á tacitamente indicado o prazo de 60 dias;

c) declaração expressa de que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos, de qualquer natureza, incidentes sobre o objeto deste Pregão, nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

5.6.6. Quando do registro das propostas no Sistema Eletrônico, as licitantes deverão observar a orientação estabelecida pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no sentido de incluir o detalhamento do objeto ofertado no campo “**Descrição Detalhada do Objeto**”.

5.6.1.1. A ausência do detalhamento do objeto no citado campo ou mesmo eventual divergência em relação à documentação apresentada não acarretará a desclassificação da proposta da licitante, podendo tal falha ser sanada mediante realização de diligência destinada a esclarecer ou complementar as informações.

5.7. A apresentação da proposta implicará na plena aceitação, por parte da proponente, das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

5.8. O Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, indicado nos documentos da proposta de preço e da habilitação deverá ser do mesmo estabelecimento da licitante que participou da sessão pública, ressalvadas as hipóteses listadas no subitem 9.1.5 deste Edital.

5.9. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências do presente Edital e seus anexos, que sejam omissas ou que apresentem irregularidades insanáveis.

6. DA RECEPÇÃO E DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS

6.1. A partir das **10 h (dez horas) do dia 07/07/2017**, data e horário **previstos no item 2.1 deste Edital**, terá início a sessão pública do **Pregão Eletrônico nº 06/2017**, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas e início da etapa de lances.

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

6.2.1. Não será admitida a desistência da proposta/lance, após o INÍCIO ou o ENCERRAMENTO da fase de lances.

6.2.2. EXCEPCIONALMENTE, após o ENCERRAMENTO da fase de lances, poderá ser acatado o pedido de desistência da proposta, em razão de motivo justo devidamente comprovado pela LICITANTE, decorrente de fato superveniente, e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

6.2.3. Não restando comprovado o atendimento aos requisitos fixados no subitem 6.2.2 acima, a LICITANTE DESISTENTE ficará sujeita a aplicação das sanções previstas no item 19.1 deste Edital.

6.2.4. O não encaminhamento da documentação afeta a proposta, no prazo fixado no item 5.6 do Edital, após a convocação pelo Pregoeiro(a), caracteriza desistência para fins de aplicação das penalidades cabíveis.

6.2.5. Com base na orientação emitida pela SLTI/MPOG, em face do teor do Acórdão TCU nº 754/2015 – Plenário, na hipótese de ocorrência de desistência injustificada de proposta/lance, o Pregoeiro autuará processo administrativo para apenação da(s) licitante(s) convocada(s), já que tal prática se consubstancia em ato ilegal, previsto no rol do art. 7º, da Lei nº 10.520/2002.

7. DA FORMULAÇÃO DOS LANCES E DAS REGRAS DE PREFERÊNCIA

7.1. O(A) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando, em regra, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital.

7.1.1. Considerando que, para fins do Sistema Eletrônico, as propostas registradas tornar-se-ão os primeiros lances das licitantes, caso seja identificada alguma desconformidade com o instrumento convocatório, o(a) Pregoeiro(a) analisará, caso a caso, a fim de verificar a ocorrência de erros e, caso existam, se são de natureza sanável.

7.1.2. Na hipótese do erro ser sanável durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) cientificará, via chat, todas as licitantes logadas, sobre o problema detectado, fazendo referência ao valor registrado, já que o Sistema Eletrônico não possibilita a identificação da licitante, de forma que todas as participantes não se deixem influenciar pelo erro e possam registrar seus lances levando em conta, unicamente, sua condição comercial.

7.1.3. Caso o erro identificado corresponda à inserção de proposta original com 03 (três) ou 04 (quatro) casas decimais para o item licitado, o(a) Pregoeiro(a) registrará, via chat, o valor do citado Item, com a finalidade de viabilizar que a respectiva licitante readeque seu valor às regras do Edital, ou seja, insira novo lance que contemple apenas 02 (duas) casas decimais após a vírgula, sob pena de sofrer as sanções previstas no subitens 7.3.1 e 7.3.2, bem como aquelas listadas no item 19 deste Edital.

7.2. Iniciada a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**, sendo imediatamente informadas do recebimento dos mesmos e de seus respectivos valores e horários de registro.

7.3. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos, contendo cada lance **no máximo 02 (duas) casas decimais**, relativas à parte dos centavos, **sob pena de exclusão do lance**.

7.3.1. Se a fase de lances for finalizada, e **antes do encerramento aleatório pelo Sistema Eletrônico** o(a) Pregoeiro(a) **não tiver tempo hábil para excluir um lance** que contenha **mais de 02 (duas) casas decimais**, e este for **decisivo para fins da classificação final**, a proposta dele decorrente será **desclassificada**, por se consubstanciar em vantagem auferida pela inobservância de regra do Edital.

7.3.2. Considerar-se-á **decisivo para fins de classificação** o uso da terceira ou quarta casa decimal que **resulte em diferença inferior a R\$ 0,01 (um centavo) em relação ao próximo colocado**.

7.3.3. Na hipótese acima, se o erro da licitante **não influenciar na classificação final do certame**, e a empresa vier a ser convocada para a apresentação da proposta, a **casa decimal excedente deverá ser excluída quando do envio da documentação**, sendo que o(a) Pregoeiro(a) efetivará o **ajuste no Sistema** como procedimento de **negociação do preço**.

7.4. **Durante a fase de lances**, não serão aceitos contatos telefônicos, ou via e-mail, com o(a) Pregoeiro(a) e com a equipe de apoio, inclusive para pedidos de exclusão de lances dados equivocadamente, **sob pena de aplicação das penalidades cabíveis**, já que tal ato configura a identificação da licitante durante a sessão pública, o que é proibido pelas normas.

7.5. Cada licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema.

7.5.1. Em observância às disposições insertas na IN SLTI/MP n.º 03, de 16/12/2011, o intervalo entre os **lances intermediários** enviados pela mesma licitante **não poderá ser inferior a 20 segundos**, e o intervalo entre lances que vise **cobrir o melhor lance ofertado**, até então pelos demais competidores, **não poderá ser inferior a três (3) segundos**.

7.5.2. Os lances enviados em desacordo com o subitem 7.5.1 acima **serão excluídos automaticamente pelo sistema eletrônico**.

7.5.3. Em caso de **falha no sistema**, os lances registrados em desacordo com o subitem 7.5.1 deverão ser **desconsiderados pelo pregoeiro**, devendo a **ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação**.

7.6. O sistema permitirá a formulação de dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo para fins de classificação aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar, **ressalvada a hipótese de aplicação das regras de preferência previstas nos subitens 7.13 (desempate para ME/EPP) e 7.14 a 7.16 (aplicação do Decreto nº 7.174/2010)**.

7.7. Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante detentora do lance.

7.8. No caso de desconexão do(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

7.8.1. O(A) Pregoeiro(a), quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

7.8.2. Quando a desconexão persistir por tempo **superior a 10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do(a) Pregoeiro(a) às participantes.

7.9. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do(a) Pregoeiro(a), ficando a cargo do sistema eletrônico encaminhar aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.10. **Após o término da etapa de lances**, o(a) Pregoeiro(a), depois de verificada a **conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado** para o objeto, poderá encaminhar, pelo Sistema Eletrônico, **contraproposta diretamente à licitante** que tenha apresentado o lance mais vantajoso, **para que seja obtida melhor oferta**, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.

7.11. Caso não sejam apresentados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para o objeto.

7.12. O(A) Pregoeiro(a) conduzirá a **negociação** por meio do Sistema Eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes, sendo tal procedimento dirigido, em especial, mas não exclusivamente, às situações nas quais o **valor do lance se situe acima do valor estimado**.

7.12.1. Caso o **lance vencedor esteja acima do valor estimado**, a licitante será convocada, pelo “chat” do sistema, para **negociar o valor do lance**, e, em caso de não atendimento à convocação dentro do prazo estipulado pelo(a) Pregoeiro(a), de no **mínimo 15 (quinze) minutos**, a licitante será novamente convocada para o envio da proposta, a qual **poderá ser rejeitada pela área técnica, sendo convocada a próxima colocada para a negociação**.

7.13. Após o encerramento da etapa de lances, e não tendo sido a menor proposta ou lance apresentado por microempresa ou empresa de pequeno porte, caso se verifique a ocorrência de **empate ficto**, será assegurada, como critério de desempate, **em conjunto com as regras previstas nos subitens 7.14 a 7.16**, a preferência de contratação para as ME e EPP, nos termos do art. 44, da Lei Complementar nº 123/2006.

7.13.1. Entende-se por **empate ficto**, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, aquelas situações em que as propostas ou lances apresentados pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta ou lance melhor classificado durante a etapa de lances.

7.13.2. Na ocorrência de **empate ficto**, proceder-se-á da seguinte forma:

a) A ME ou EPP melhor classificada no intervalo percentual de até 5% (cinco), definido nos termos deste subitem, será **convocada automaticamente pelo sistema eletrônico** para, desejando, apresentar nova proposta **de preço inferior** àquela classificada com o menor preço ou lance, no **prazo máximo de 5 (cinco) minutos** após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão. É de responsabilidade da licitante a sua conexão com o sistema eletrônico durante o prazo acima referido para o exercício do direito sob comento. Apresentada a proposta nas condições acima referidas, será analisada sua documentação de habilitação.

b) Não sendo declarada vencedora a ME ou EPP, na forma da alínea anterior, serão **convocadas automaticamente pelo sistema eletrônico** as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 7.13.1, na ordem classificatória, com vistas ao exercício do mesmo direito.

7.14. Também será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei n.º 8.248, de 1991, regulado pelo art. 5º, do Decreto n.º 7.174/2010, observada a seguinte ordem:

I) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País (TP) e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

II) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País (TP); e

III) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

7.15. O exercício do direito de preferência disposto no subitem **7.14.** será concedido **automaticamente pelo Sistema Eletrônico, àquelas licitantes que tenham manifestado expressamente**, via registro no Sistema COMPRASNET, sob as penas da lei, de que atendem às condições legais para a **comprovação** de qualquer um **dos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do subitem 7.14 deste Edital (regras de preferência)**, observando-se os seguintes procedimentos, **sucessivamente**:

a) aplicação das regras de preferência previstas no subitem 7.14, com a **classificação dos licitantes** cujas propostas finais estejam situadas **até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida**, conforme o critério de julgamento, **para a posterior comprovação e o exercício do direito de preferência**;

b) convocação dos **licitantes classificados** que estejam enquadrados no **inciso I** do subitem 7.14, na ordem de classificação, para que possam oferecer **nova proposta ou novo lance** para **igualar ou superar a melhor proposta válida**, caso em que será declarado vencedor do certame;

c) caso a preferência não seja exercida na forma da alínea “b”, por qualquer motivo, serão convocadas as **empresas classificadas** que estejam enquadradas no **inciso II** do subitem 7.14, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o **inciso III** do subitem 7.14, caso esse direito não seja exercido.

7.15.1. Após o término da fase de lances e aplicação das regras de preferências para ME/EPP previstas no item 7.13, o Sistema Eletrônico reclassificará as licitantes que apresentaram a manifestação citada no subitem 7.15, observada a seguinte ordem de classificação:

1º - TECNOLOGIA NO PAÍS + PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO;

2º - TECNOLOGIA NO PAÍS; e

3º - PROCESSO PRODUTIVO BÁSICO;

7.15.2. Todas as empresas **licitantes deverão permanecer logadas** para acompanhar a **convocação, pelo próprio Sistema Eletrônico**, da proposta melhor classificada cujo valor para o item esteja **situado no intervalo percentual** previsto na alínea “a” do subitem 7.15, ou seja, **até 10% (dez por cento) da melhor proposta válida**.

7.15.3. O Sistema Eletrônico **fixará no Chat o horário limite** para o envio, pela licitante convocada, de nova proposta que contemple valor **igual ou inferior à da licitante que apresentou originalmente o melhor lance, sob pena de preclusão do seu direito de preferência e**

consequente **convocação da próxima classificada que atenda aos requisitos de preferência, se houver.**

7.15.3.1. Na hipótese de apresentação de nova proposta, **a licitante encaminhará, juntamente com os demais documentos de habilitação, a comprovação de que atende aos requisitos estabelecidos nos incisos I, II ou III do subitem 7.14 deste Edital (regras de preferência).**

7.16. A demonstração do atendimento ao PPB ou aos bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País (TP) será feita mediante apresentação do **documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais** regulamentados pelo Decreto n.º 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto n.º 6.008, de 29 de dezembro de 2006.

7.16.1. A **comprovação/certificação** será feita:

I - **por cópia da publicação no Diário Oficial da União da Portaria Interministerial de Habilitação** expedida para esta finalidade pelos Ministérios da Ciência, Tecnologia e Inovação e do Desenvolvimento, Indústria e Comércio, ou da **Resolução do Conselho de Administração da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA**, para a hipótese de comprovação de atendimento ao **Processo Produtivo Básico – PPB**; ou

II - **por cópia da publicação no Diário Oficial da União da Portaria** expedida para esta finalidade pelo **Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação**, para a hipótese de comprovação da condição de **Bens com Tecnologia Desenvolvida no País ou reconhecimento de Bens Desenvolvidos no País (TP)**.

7.16.2. A **veracidade** acerca das informações constantes das **Portarias** apresentadas pelas licitantes será **analisada pela área técnica**, mediante **consulta ao sítio do Ministério da Ciência e Tecnologia - MCT**.

7.16.3. As licitantes, para fins de fruição dos benefícios, devem se atentar para o fato de que as **certificações** que reconhecem as condições de atendimento ao **PPB** ou ao **TP** são emitidas em relação aos **produtos, contudo discriminando os respectivos modelos**.

7.16.4. Não serão aceitos como meio de comprovação **documentos e/ou declarações emitidos pela própria licitante ou pelo fabricante**.

7.17. Na hipótese em que **nenhuma** das licitantes comprove o preenchimento dos requisitos elencados nos subitens **7.13 e/ou 7.14**, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico, **sem prejuízo das sanções cabíveis em razão do registro de declaração/manifestação falsa**.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

8.1. Encerrada a etapa de lances, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para o objeto deste Edital, obtido por meio de pesquisa de mercado.

8.2. Confirmada a aceitabilidade da proposta, após análise pela área técnica, o(a) Pregoeiro(a) divulgará o resultado do julgamento do preço, procedendo à verificação da habilitação da licitante, conforme as disposições deste Edital e seus anexos.

8.3. A classificação das propostas será pelo critério de **MENOR PREÇO**, observado o **VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA** fixado no item 4 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital), obtido por meio de pesquisa de mercado.

8.3.1. O VALOR ANUAL DE REFERÊNCIA será utilizado na análise do valor ofertado pela licitante, **sendo que a apresentação de valor anual superior poderá acarretar a não aceitação da proposta comercial.**

8.4. Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e as condições de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que satisfaça às condições e exigências constantes no Edital e seus anexos.

8.4.1. Ocorrendo a situação referida neste subitem, o(a) Pregoeiro(a) poderá negociar com a licitante para que seja obtida melhor proposta.

8.4.2. No julgamento da habilitação e das propostas, o(a) Pregoeiro(a) 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.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Encerrada a etapa de lances da sessão pública e a negociação, a licitante detentora da melhor proposta ou lance encaminhará ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União a **documentação assinada e digitalizada** referente à habilitação, no **prazo máximo de 03 (três) horas**, por **convocação do(a) Pregoeiro(a) pelo Sistema Eletrônico (“Convocação de anexo”)**.

9.1.1. A documentação assinada e digitalizada referente à habilitação também poderá ser remetida por meio de mensagem para o e-mail **colic@cgu.gov.br**, nos casos de **solicitação do(a) Pregoeiro(a)**, para fins de agilizar o envio da documentação à área técnica da CGU, **sem prejuízo da disponibilização pelo Sistema Eletrônico, ou de comprovada inviabilidade ou dificuldade de envio ou recebimento pelo Sistema Eletrônico**, sendo que, **nesta última hipótese**, será providenciado, em momento posterior, o uso da funcionalidade **“Convocar anexo”**, de forma que a documentação seja inserida no **Sistema Eletrônico** e, assim, **fique à disposição das demais licitantes.**

9.1.1.1. Caso se entenda necessário, os originais deverão ser apresentados, no **prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, contadas da **solicitação do(a) Pregoeiro(a)**, ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, SAS, Quadra 1, Bloco “A”, Sala 1030, CEP: 70.070-905 – Brasília/DF, em **envelope fechado e rubricado** no fecho, com os seguintes dizeres em sua parte externa e frontal:

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2017
ENVELOPE COM DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO
RAZÃO SOCIAL E CNPJ

9.1.2. Dentro do prazo de 03 (três) horas poderão ser remetidos, **por iniciativa da licitante**, tantos quantos forem os **documentos complementares ou retificadores afetos a sua documentação de habilitação**. Na hipótese da proposta **já ter sido incluída no Sistema Eletrônico**, faz necessário que a **licitante formalize ao(à) Pregoeiro(a), via mensagem (e-mail)**, o desejo de envio de nova documentação. Nesse caso, o(a) Pregoeiro(a) fará **novo uso da funcionalidade “Convocar anexo”**.

9.1.3. A fim de **aplicar o princípio da isonomia entre as licitantes**, após **transcorrido o prazo de 03 (três) horas**, **não serão considerados**, para fins de análise, **sob qualquer alegação**, o envio da **documentação de habilitação** ou de **qualquer outro documento complementar ou retificador** (salvo aqueles que vierem a ser requeridos por diligência) ou que deveria ter sido remetido juntamente com a proposta, sendo realizado, pelo(a) Pregoeiro(a), o registro da inabilitação, e a convocação da próxima licitante.

9.1.4. Na hipótese prevista no subitem 9.1.1, a documentação remetida via mensagem (e-mail) deverá corresponder exatamente àquela inserida no Sistema Eletrônico. O envio de documento **não inserto no Sistema Eletrônico resultará na desconsideração do mesmo**, para fins de análise por parte da área técnica, **salvo na hipótese de pedido expresso da licitante, formalizado dentro do prazo de 03 (três) horas**, para a inclusão de tal documentação, situação na qual será aplicado o mesmo procedimento previsto no subitem 9.1.2, qual seja, **o novo uso, pelo(a) Pregoeiro(a), da funcionalidade “Convocar anexo”**.

9.1.5. No encaminhamento da documentação a licitante ainda deverá observar o seguinte:

a) se a licitante for a **matriz**, todos os documentos devem estar em nome da **matriz**;

b) se a licitante for **filial**, todos os documentos devem estar em nome da **filial**, exceto aqueles para os quais a **legislação permita ou exija a emissão apenas em nome da Matriz**;

c) os **atestados ou declarações de capacidade técnica** poderão ser apresentados em nome e com o número do CNPJ da **matriz ou da filial** da licitante; e

d) em se tratando de **matriz ou filial**, na hipótese em que a **empresa que efetivamente vai executar o objeto não for a mesma que participou da sessão pública**, os documentos de habilitação **da empresa que celebrará o contrato com a CGU também deverão ser apresentados**, ressalvadas as hipóteses de exceção citadas na letra “b” acima.

9.1.6. As ME e EPP **deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição**.

9.2. Toda a documentação exigida deverá ser apresentada por uma das seguintes formas:

a) em original;

b) por qualquer processo de cópia, **autenticada** por **servidor** da Administração, devidamente qualificado, ou por **Cartório** competente;

c) publicação em órgão da Imprensa Oficial.

9.3. A comprovação das habilitações previstas nos **subitens 9.5.1, 9.5.2 e 9.5.3** deste Edital, **bem como a verificação das demais certidões/informações**, poderá ser realizada por meio de **consulta online** ao Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – **SICAF** e aos **sítios respectivos na Internet**.

9.4. Deverá ser encaminhada/anexada, **sem prejuízo da possibilidade de serem obtidos** por meio de **consulta online**, a seguinte documentação complementar ao **SICAF**:

a) **Atestado (ou declaração)** demonstrando a **capacidade técnico-operacional** da licitante, atendidas as demais exigências e parâmetros listados no **item 10 do Termo de Referência** (Anexo I deste Edital);

b) Documento extraído da Base de Dados do Sistema CNPJ da Receita Federal do Brasil discriminando o(s) Código(s) CNAE ou cópia autenticada do Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social, para fins de verificação da pertinência da(s) atividade(s) da LICITANTE com o objeto deste Edital;

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, ou Positiva com efeito de Negativa, em cumprimento ao disposto na Lei nº 12.440, de 07/07/2011. Para fins de habilitação, **será considerada a CNDT mais atualizada**, conforme entendimento do **Tribunal Superior do Trabalho – TST**, ratificada pela orientação do **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**.

d) **Balço e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social**, que demonstrem resultados **superiores a 1 (um)** para os índices de **Liquidez Geral (LG)**, **Liquidez Corrente (LC)** e **Solvência Geral (SG)**. (Acórdão TCU nº 1214/2013-Plenário e IN SLTI nº 02/2008 e alterações posteriores):

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

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

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

d.1) Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do **balço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social**, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta. (Acórdão TCU n.º 1214/2013-Plenário e IN SLTI n.º 02/2008 e alterações posteriores).

9.4.1. O Balço Patrimonial também poderá ser disponibilizado via **Escrituração Contábil Digital – ECD**, desde que comprovada a transmissão desta à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do **Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital - SPED)**.

9.4.2. Será aceita também a apresentação de **balços e demais demonstrações contábeis intermediárias**, referentes ao **exercício em curso (2017)**, na forma da lei, devidamente assinados pelo representante legal e pelo Contador responsável, e registrados em Junta Comercial.

9.4.3. A Declaração de Inexistência de Fatos Impeditivos, a Declaração de Elaboração Independente de Proposta e a Declaração de que não possui em seu Quadro de Pessoal empregados menores de idade, serão disponibilizadas mediante **preenchimento de campo específico do sistema eletrônico**.

9.4.4. Em atendimento à determinação do Tribunal de Contas da União, constante do Acórdão nº 1.793/2011 do Plenário, também serão realizadas **consultas:** **a)** ao **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - (CEIS)** do Portal da Transparência; **b)** ao **Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;** **d) Certidão Negativa de Inidôneos do TCU;** e **d) à composição societária das empresas** no sistema SICAF, a fim de se certificar se entre os sócios há servidores do próprio órgão contratante.

9.5. As licitantes que não se encontrem com o cadastramento atualizado no SICAF deverão encaminhar, além da documentação prevista no **subitem 9.4** acima, **sem prejuízo da possibilidade de serem obtidos** por meio de **consulta online, no que for cabível**, o seguinte:

9.5.1. Relativamente à **HABILITAÇÃO JURÍDICA** da licitante:

a) Ato constitutivo, estatuto ou Contrato Social em vigor da licitante, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

b) Inscrição do ato constitutivo em Cartório de Registros de Pessoas Jurídicas, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

9.5.2. Relativamente à **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA** da licitante:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) Prova de regularidade com a Fazenda Federal (Dívida com a União e Receita Federal) Estadual e Municipal, de acordo com o disposto no inciso III, do art. 29, da Lei nº 8.666/93, dentro do prazo de validade;

c) Certificado de Regularidade do FGTS, expedido pela Caixa Econômica Federal, conforme alínea "a", do art. 27, da Lei nº 8.036/1990, devidamente atualizado;

d) Certidão Negativa de Débito – CND ou Positiva com Efeito de Negativa, relativa às contribuições sociais, fornecida pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS (Lei nº 8.212/1991), devidamente atualizada.

9.5.2.1. A **prova de regularidade** da licitante considerada **isenta** dos **tributos estaduais ou municipais**, para fins de habilitação na presente licitação, **será comprovada** mediante a apresentação de **declaração da Fazenda Estadual ou da Fazenda Municipal do domicílio ou sede da licitante**, ou **outra equivalente, na forma da lei**.

9.5.3. Relativamente à **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA** da licitante:

a) Certidão negativa de falência, concordata ou execução patrimonial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante;

b) 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.

9.5.3.1. Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

1) sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (sociedade anônima): por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial;

2) sociedades por cota de responsabilidade limitada (LTDA): por fotocópia do livro Diário, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou

3) sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006:

- por fotocópia (do balanço e demonstrações contábeis) registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou em outro órgão equivalente; ou

- por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticadas na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

4) sociedade criada no exercício em curso: fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

5) o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis deverão estar assinadas por Contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

9.5.3.2. O Balanço Patrimonial também poderá ser disponibilizado via **Escrituração Contábil Digital – ECD**, desde que comprovada a transmissão desta à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do **Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital - SPED)**.

9.5.3.3. Será aceita também a apresentação de **balanços e demais demonstrações contábeis intermediárias**, referentes ao **exercício em curso (2017)**, na forma da Lei, devidamente **assinados pelo representante legal e pelo Contador responsável, e registrados na Junta Comercial.**

9.6. Em se tratando de ME ou EPP, e havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, **será registrada a aceitação da proposta da licitante, no Sistema Eletrônico**, nos termos do §1º, do art. 43, da Lei Complementar nº 123/2006.

9.6.1. Nessa hipótese, o(a) Pregoeiro(a) dará ciência às demais licitantes dessa decisão e **intimará a licitante detentora da proposta aceita para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis**, cujo termo inicial corresponderá ao momento da declaração citada neste subitem, prorrogável por igual período, a critério da Administração Pública, promover a devida regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.6.2. A não regularização da documentação, no prazo e condições disciplinadas neste subitem, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, e no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

9.6.3. Na hipótese da não contratação da ME ou EPP, nos termos previstos no item 7.13, será analisada a documentação de habilitação da licitante que originalmente apresentou a menor proposta ou lance e, se regular, será declarada vencedora.

9.7. As licitantes que, embora cadastradas no SICAF, estejam com situação irregular neste Sistema, poderão apresentar os documentos que comprovem sua regularidade, relativamente aos dados vencidos ou não atualizados.

9.8. Caso a licitante não esteja regular no SICAF e **comprovar, exclusivamente, mediante apresentação do formulário de Recibo de Solicitação de Serviço - RSS**, a entrega da documentação à sua Unidade Cadastradora, no prazo regulamentar, qual seja, **até o terceiro dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública**, o(a) Pregoeiro(a) procederá à diligência, na forma estabelecida no § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666, de 1993.

10. DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO E DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

10.1. Até 05/07/2017, 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão.

10.1.1. Caberá ao(à) Pregoeiro(a), auxiliado(a) pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no **prazo de até 24 (vinte e quatro) horas**.

10.1.2. Acolhida a petição contra o ato convocatório, será designada nova data para a realização do certame.

10.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a), **até 04/07/2017, 3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, **preferencialmente por meio eletrônico**, via internet, no seguinte endereço: colic@cgu.gov.br.

10.3. As impugnações deverão ser manifestadas **por escrito**, disponibilizadas através do endereço eletrônico colic@cgu.gov.br, em face da obrigatoriedade da publicação, **no COMPRASNET**, do pedido de impugnação juntamente com a decisão emitida pelo(a) Pregoeiro(a) e/ou pelos setores responsáveis pela elaboração do Edital e seus anexos.

10.3.1. As impugnações também poderão ser protocolizadas, dirigidas ao(à) pregoeiro(a), no horário de **09h às 12h e 14h às 18h**, em dias úteis, no 10º andar, Sala 1030, do Edifício Darcy Ribeiro, sito ao SAS, Quadra 1, Bloco "A", nesta Capital.

11. DOS RECURSOS

11.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, **durante a sessão pública**, de **forma imediata e motivada**, em campo próprio do sistema eletrônico, manifestar sua intenção de recorrer.

11.2. À licitante que manifestar **motivadamente** a intenção de interpor recurso será concedido o **prazo de 3 (três) dias corridos** para apresentação das respectivas razões, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas a apresentar contrarrazões no mesmo prazo, a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

11.2.1. As razões de recurso, além de manifestadas **por escrito no sistema eletrônico**, também deverão ser disponibilizadas através do endereço eletrônico colic@cgu.gov.br, em face da obrigatoriedade da publicação, **no COMPRASNET**, do recurso juntamente com a decisão emitida pelo(a) Pregoeiro(a) e/ou pelos setores responsáveis e/ou pela autoridade superior.

11.2.2. Tendo sido **aceita a proposta** de uma ME ou uma EPP que tenha apresentado restrições na comprovação da regularidade fiscal, o prazo previsto neste subitem será contado após decorrido o **prazo de 5 (cinco) dias úteis** (prorrogável por igual período), concedido para a regularização da documentação, conforme prescrito no §1º, do art. 43, da lei Complementar nº 123/2006.

11.3. A falta de manifestação imediata e motivada das licitantes quanto à intenção de recorrer importará decadência do direito de recurso, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado(a) a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

11.4. O recurso contra a decisão do(a) Pregoeiro(a) terá efeito suspensivo, no tocante ao item ao qual o recurso se referir, **inclusive quanto ao prazo de validade da proposta, o qual somente começará a contar quando da decisão final da autoridade competente.**

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

11.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente adjudicará o objeto e homologará o procedimento licitatório.

11.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Coordenação-Geral de Licitações, Contratos e Documentação, sito ao SAS, Quadra 1, Bloco "A", Sala 1030, em Brasília-DF, em dias úteis, no horário de **09:00 as 12:00 e 14:00 as 17:00.**

11.8. Não serão reconhecidos os recursos interpostos enviados por fac-símile ou com os respectivos prazos legais vencidos.

12. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas com a execução do objeto da presente licitação correrão por conta do **PTRES: 107815; Programa de Trabalho: 041222101110C0001; Elemento de Despesa: 33.90.39.**

13. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DAS PARTES

13.1. Caberá à Contratada, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Edital e daquelas constantes do Termo de Referência (**Anexo I deste Edital**) e no Contrato (**Anexo II deste Edital**):

13.1.1. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução do objeto desta licitação;

13.1.2. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

13.1.3. Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

13.1.4. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;

13.1.5. Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou

prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;

13.1.6. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando da execução do objeto à CONTRATANTE;

13.1.7. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do ajuste/contrato a ser firmado;

13.1.8. 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, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

13.1.9. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;

13.1.10. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

13.1.11. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste processo licitatório;

13.1.12. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor.

13.1.13. Atender integralmente às determinações/obrigações dispostas no Termo de Referência (Anexo I deste Edital).

13.2. Caberá ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, sem prejuízo das demais disposições inseridas neste Edital e daquelas constantes do Termo de Referência (Anexo I deste Edital) e no Contrato (Anexo II deste Edital):

13.2.1. Supervisionar a execução do objeto do Termo de Referência (**Anexo I deste Edital**), exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;

13.2.2. Permitir o acesso do pessoal da CONTRATADA ao local da execução do objeto do Termo de Referência (**Anexo I deste Edital**);

13.2.3. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto;

13.2.4. Impedir que terceiros executem o objeto deste Edital;

13.2.5. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente;

13.2.6. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas.

14. DAS CONDIÇÕES DE RETIRADA DA NOTA DE EMPENHO, DA ASSINATURA E DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

14.1. Findo o processo licitatório, a licitante vencedora será convocada a **retirar a Nota de Empenho e assinar o Contrato**, relativos ao objeto desta licitação.

14.2. O não comparecimento da licitante vencedora, dentro do **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, após regularmente convocada para a retirada da Nota de Empenho e/ou assinatura do termo contratual, ensejará a aplicação de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da proposta ou lance final ofertado, devidamente atualizado.

14.3. O prazo mencionado acima poderá ser prorrogado uma só vez, por igual período, quando solicitado pela parte durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração, conforme previsto no § 1º, do art. 64, da Lei nº 8.666/1993.

14.4. **Previamente** à emissão da Nota de Empenho e à assinatura do Contrato, **caso a licitante vencedora não se encontre inscrita no SICAF, será exigido o seu cadastramento**, sendo que as condições de habilitação consignadas neste Edital deverão ser mantidas durante a vigência do Contrato, em conformidade com as disposições do § 1º, c/c o § 2º, do art. 3º da IN SLTI nº 02/2010.

14.5. A **não manutenção das condições de habilitação** consignadas neste Edital, **que será verificada por meio de novas consultas a todas as certidões**, a fim de obter as mais atualizadas, **à época da emissão da Nota de Empenho, e/ou a não regularização da documentação, no caso de a licitante vencedora apresentar restrições na comprovação da regularidade fiscal**, no prazo previsto no subitem 9.6.1 deste Edital, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/93, e no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, sendo facultado à Administração **retornar à sessão pública da licitação e convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação**, para a retirada da Nota de Empenho e assinatura do Contrato, ou **revogar** a licitação.

14.6. Quando a vencedora da licitação não fizer a comprovação acima referida ou quando, injustificadamente, recusar-se a retirar a Nota de Empenho e/ou assinar o Contrato, poderá ser convocada outra licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, retirar a Nota de Empenho e/ou assinar o Contrato, sem prejuízo da multa prevista na letra "c", do subitem 19.1 deste Edital, e das demais cominações legais.

14.7. **Até a assinatura do Contrato**, poderá ser desclassificada a proposta da licitante vencedora, caso o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União venha a ter conhecimento de fato desabonador à aceitação da proposta e/ou à sua habilitação, conhecido após o julgamento.

14.8. Ocorrendo eventual desclassificação da proposta e/ou inabilitação da licitante vencedora, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União **podrá retornar à sessão pública da licitação e convocar as licitantes remanescentes**, observados o disposto neste Edital e a ordem final de classificação das propostas/lances.

14.9. O Contrato poderá ser rescindido, a qualquer tempo, com base nos motivos previstos nos arts. 77 e 78, na forma do art. 79, da Lei nº 8.666/1993, assegurados à contratada o contraditório e a ampla defesa.

14.10. A **vigência do contrato** a ser firmado será de **12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, **até o limite de 60 (sessenta) meses**, na forma do art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

14.11. Segundo dispõe o art. 30-A, da IN SLTI/MP nº 02/2008, a CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual, que objetiva a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, conforme estabelece o art. 57, inciso II da Lei nº 8.666, de 1993.

14.11.1. Não se realizará a prorrogação contratual quando a CONTRATADA tiver sido **declarada inidônea ou suspensa** temporariamente de participação em licitação e/ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos.

14.12. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/1993.

14.13. A associação da licitante vencedora com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União para que este delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.

14.14. É expressamente **vedada a subcontratação** total ou parcial do objeto deste Edital, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista na alínea "i" do subitem 19.1.

15. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO, DO DETALHAMENTO DO AMBIENTE, DO PREÇO E DO REAJUSTE

15.1. Observar as disposições contidas nos **itens 5, 6, 7, 8 e 20 do Termo de Referência** (Anexo I deste Edital).

16. DA FISCALIZAÇÃO

16.1. O acompanhamento e a fiscalização do objeto desta Licitação serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

16.2. Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

16.3. Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto desta licitação, **sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE**, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação ao objeto executado, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por

qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contrato.

16.3.1. A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e **em nenhuma hipótese**, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

16.4. O objeto do presente Edital deverá estar rigorosamente dentro das normas vigentes e das especificações estabelecidas pelos órgãos competentes e pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, sendo que a inobservância desta condição implicará a sua recusa, bem como sua devida adequação e/ou substituição, sem que caiba à CONTRATADA qualquer tipo de reclamação ou indenização.

16.5. As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº 8.666/93.

17. DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1. Será exigida da licitante vencedora a apresentação de garantia, **no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual**, prorrogável por igual período, desde que apresentada justificativa fundamentada e aceita pela CONTRATANTE, antes de expirado o prazo inicial, em favor da CONTRATANTE, correspondente a **5% (cinco por cento) do valor total do contrato**, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

17.1.1. A inobservância do prazo de **10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual** fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

17.1.2. O **atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias** autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

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

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos diretos causados à CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

17.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no subitem anterior.

17.4. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

17.5. Para a garantia do Contrato, caso a CONTRATADA opte por apresentar títulos da dívida pública, os mesmos deverão ter valor de mercado compatível com o valor a ser garantido no contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aquelas previstas no art. 2º, da Lei nº 10.179, de 06 de fevereiro de 2001.

17.6. Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica com correção monetária, nominal ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

17.7. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

17.7.1. A autorização contida neste subitem é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

17.8. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

17.8.1. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão **por culpa da CONTRATADA**, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

17.9. A garantia será restituída automaticamente, ou por solicitação, **no prazo de até 3 (três) meses contados do final da vigência do contrato ou da rescisão**, em razão de outras hipóteses de extinção contratual previstas em lei.

17.9.1. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, será acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

17.10. Caso ocorra a prorrogação da vigência do contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida **renovação da garantia** prestada, **com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual**, tomando-se **por base o valor atualizado do contrato**.

17.11. Nas hipóteses em que a **garantia for utilizada total ou parcialmente** – como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal – a CONTRATADA deverá, no prazo de **48 (quarenta e oito) horas, recompor** o valor total dessa garantia, **sob pena de aplicação da penalidade prevista na alínea “h” do subitem 19.1**, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo Fiscal do Contrato.

18. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

18.1. Observar as disposições contidas no **item 14 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital)**.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

19.1. Se no decorrer da **sessão pública da licitação** ou **na execução do objeto** do presente Edital, ficar comprovada a existência de qualquer irregularidade ou ocorrer inadimplemento pelo qual possa ser responsabilizada a LICITANTE/CONTRATADA, esta, sem prejuízo das demais sanções previstas nos arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, poderá sofrer as seguintes penalidades:

a) advertência por escrito;

b) multa de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da proposta ou lance ofertado pela LICITANTE DESISTENTE devidamente atualizado, na hipótese de **desistência injustificada** do lance, **após o ENCERRAMENTO da fase de lances**, conforme previsto nos subitens **6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4 e 6.2.5** deste Edital, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, inclusive de **impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública**, previsto no subitem 19.5 deste Edital;

c) multa de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da proposta ou lance final ofertado devidamente atualizado, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/1993, na hipótese de **recusa injustificada da licitante vencedora em retirar a nota de empenho/assinar o contrato, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis**, após regularmente convocada, caracterizando inexecução total das obrigações acordadas;

d) multa de até 10% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação devidamente atualizado quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência e/ou no Contrato;

e) multa de até 10% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação quando for constatada a **reincidência** no descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência e/ou no Contrato;

f) pelo **atraso injustificado para o início da prestação do serviço**, multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) incidente sobre o valor total da contratação, por dia de atraso, **a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato poderá ser rescindido;**

g) pelo **descumprimento dos Níveis de Serviço** serão aplicados os descontos nas Faturas, conforme estabelecido no Anexo IX do Termo de Referência (Anexo I deste Edital);

h) multa de **0,07% (sete centésimos por cento)** do **valor total da contratação** devidamente atualizado, por dia de atraso, observado o **máximo de 2% (dois por cento)**, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 28, do Decreto n.º 5.450/2005, na hipótese de recusa injustificada da CONTRATADA em **apresentar a garantia**, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, contados da data **da assinatura do contrato, e/ou recompôr o valor da garantia**, no **prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, após regularmente notificada;

i) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA.

19.2. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/1993 e no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, inclusive a

responsabilização da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

19.3. A multa deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

19.4. O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente no Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, em favor da CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

19.5. A licitante que, convocada no prazo de validade da sua proposta, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, não mantiver a proposta/lance, falhar ou fraudar na execução do objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, **ficará impedida de licitar e contratar com a Administração Pública, além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital, no Contrato e das demais cominações legais.**

19.6. As sanções previstas neste Edital são **independentes entre si**, podendo ser aplicadas de forma **isolada ou cumulativamente**, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

19.7. Não será aplicada multa se, **justificada e comprovadamente**, o atraso na execução do objeto advier de caso fortuito ou de força maior.

19.8. A atuação da CONTRATADA no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – **SICAF**, conforme determina o § 2º do art. 36 da Lei nº 8.666/1993.

19.9. Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

20. DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

20.1. Dos atos praticados pela CONTRATANTE cabem recursos na forma prevista no art. 109, da Lei nº 8.666/1993.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. É facultada ao(à) Pregoeiro(a) ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

21.1.1. A inobservância do prazo fixado pelo(a) Pregoeiro(a) para a entrega das respostas e/ou informações solicitadas em eventual diligência ou ainda o envio de informações ou documentos considerados insuficientes ou incompletos ocasionará a desclassificação da proposta.

21.2. Fica assegurado ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União o direito de, no seu interesse, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência às participantes, na forma da legislação vigente.

21.3. As proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas Propostas e o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.4. As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

21.5. Após o início ou encerramento da fase de lances, não caberá desistência por parte das licitantes, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a), conforme disposto no subitem 6.2.2 deste edital.

21.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente no Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

21.7. Em caso de **divergência** entre as **especificações do objeto inseridas no Sistema SIASG** e as deste **Edital e seus anexos**, prevalecerão as constantes nestes **últimos**.

21.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento da licitante, desde que sejam possíveis a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua Proposta, durante a realização da sessão pública desta licitação.

21.9. Este Edital será fornecido a qualquer interessado, na Sede do Ministério da Transparência, e Controladoria-Geral da União, sito ao SAS, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, em Brasília/DF, ou ainda nos sítios www.comprasgovernamentais.gov.br e www.cgu.gov.br.

21.10. As licitantes, após a publicação oficial deste Edital, ficarão responsáveis pelo acompanhamento, mediante o acesso aos sítios mencionados no subitem 21.9, das eventuais republicações e/ou retificações de edital, respostas a questionamentos e impugnações ou quaisquer outras ocorrências que porventura possam ou não implicar em mudanças nos prazos de apresentação da proposta e da abertura da sessão pública.

21.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, o respectivo Termo de Referência (**Anexo I**) e a Minuta de Contrato (**Anexo II**).

21.12. A homologação do resultado desta licitação não implicará em direito à execução do objeto.

21.13. Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes na Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, nos Decretos nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, 5.450, de 31 de maio de 2005 e, subsidiariamente, na Lei nº 8.666/1993.

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

Brasília-DF, 26 de junho de 2017.

JOÃO PAULO MACHADO GONÇALVES
Pregoeiro



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA

ANEXO I DO EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2017

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação, por um período de 12 meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, para o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – CGU, conforme especificações indicadas nos itens abaixo.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. O uso de tecnologia da informação já é habitual em qualquer órgão público. O serviço de manutenção dos equipamentos e softwares disponibilizados para os usuários é de suma importância, pois apoiam os processos administrativos e finalísticos do órgão;

2.2. Uma vez que essa manutenção não é atividade finalística do órgão, a execução indireta é o recomendado pela atual legislação (Decreto 2.271/97);

2.3. Além disso, como esse serviço apoia a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, ele deve ser caracterizado como um serviço continuado;

2.4. Destaca-se que a iniciativa está prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI 2016-2017, mais especificamente no Quadro Cesta de Contratações, item Serviços Mantenedores da Infraestrutura de TI;

2.5. Aplica-se o Decreto nº 7.174/2010, o qual assegura preferência na contratação de bens e serviços de informática.

3. DOS BENEFÍCIOS ESPERADOS

3.1. Atendimento Célere;

3.2. Prever utilização do Acesso Remoto;

3.3. Utilização da ferramenta de ITSM da CGU, para manutenção de histórico e base de conhecimento;

3.4. Conformidade com as metas propostas no âmbito do processo de gerenciar a Central de Serviço e Incidentes (Processo DS8 do framework COBIT 4.1);

3.5. Melhorar a efetividade do contrato;

3.6. Maior conformidade com a biblioteca ITIL de gerenciamento de serviços de TI.

4. DO QUANTITATIVO E DA ESTIMATIVA DA DESPESA

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual
1	Serviço de Service Desk 1º e 2º níveis, pelo período de 12 (doze) meses.	Mês	12	R\$ 270.488,53	R\$ 3.245.862,34

4.1. Considerando os preços praticados no mercado, a contratação está estimada em um valor mensal de R\$ 270.488,53 (duzentos e setenta mil, quatrocentos e oitenta e oito reais e cinquenta e três centavos) por mês, perfazendo um valor total anual de R\$ 3.245.862,34 (três milhões, duzentos e quarenta e cinco mil, oitocentos e sessenta e dois reais e trinta e quatro centavos).

5. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;

5.2. O serviço será dividido por três equipes:

5.2.1. Equipe de 1º nível:

5.2.1.1. Responsável pelo atendimento telefônico, registro de chamados e resolução de chamados de 1º nível;

5.2.1.2. Essa equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);

5.2.1.3. O supervisor técnico de 1º nível não poderá acumular cargo ou função;

5.2.1.4. Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATADA, com infraestrutura de responsabilidade da mesma (mesa, cadeira, telefone, acesso à internet, etc); e

5.2.1.5. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

5.2.2. Equipe de 2º nível:

5.2.2.1. Responsável pela resolução de chamados de 2º nível, de forma presencial ou remota;

5.2.2.2. Esta equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);

5.2.2.3. O supervisor técnico de 2º nível não poderá acumular cargo ou função que não seja a de Preposto do Contrato;

5.2.2.4. O atendimento presencial, sob demanda, deverá ser executado em Brasília/DF e demais capitais dos estados – Localidades informadas no Anexo III deste Termo de Referência.

5.2.2.4.1. Em caso de mudança de endereço de qualquer unidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA será previamente comunicada, a fim de que se possa prestar o serviço no novo endereço;

5.2.2.4.2. Para apoio a esse tipo de atendimento, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.

5.2.2.5. O atendimento remoto poderá ser feito a partir do ambiente da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;

5.2.2.5.1. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATADA será aceita utilização de tecnologias de VPN, link dedicado ou outra ser combinada com a CONTRATANTE. Em caso de indisponibilidade do serviço escolhido para a conexão com a CONTRATANTE, não serão alterados os prazos de atendimento previstos no Anexo IX, uma vez que o atendimento pode ser efetuado no ambiente da CONTRATANTE ou utilizando outra tecnologia de comunicação, a critério da CONTRATADA;

5.2.2.5.2. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATANTE, esta colocará à disposição da CONTRATADA computador(es) conectados à rede interna da CGU, para possibilitar tal tipo de atendimento;

5.2.2.5.3. O atendimento remoto poderá ser iniciado do ambiente da CONTRATADA ou de qualquer unidade da CGU (DF ou estados) para atender a qualquer unidade da CGU (DF ou estados); e

5.2.2.5.4. A ferramenta de acesso remoto é de responsabilidade da CGU. Atualmente a ferramenta disponível é da Bomgar.

5.2.2.6. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

5.2.3. Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento:

5.2.3.1. Responsável por auditar a qualidade dos atendimentos e pela manutenção da base de conhecimentos;

5.2.3.2. Os profissionais desta equipe não poderão acumular cargo ou função de supervisor de 1º ou 2º nível ou de técnico de 1º ou 2º nível. Somente poderão acumular o cargo de Preposto do Contrato;

5.2.3.3. Será necessário que os executores desses serviços tenham disponibilidade de tempo suficiente para se reunirem, nas dependências da CGU em Brasília, com o corpo técnico da CONTRATANTE, a fim de capturar informações, bem como prestar informações diretamente aos servidores fiscais e gestores do contrato; e

5.2.3.4. Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CGU, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

5.3. Caso a empresa opte por utilizar um pool de profissionais em cada localidade, deverá cadastrar os recursos junto à CGU com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

5.4. Quando um profissional for desligado do corpo técnico da CONTRATADA, a CGU deverá ser avisada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, para poder bloquear os acessos;

5.5. Além das equipes citadas a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato, que poderá acumular o cargo de supervisor de 2º nível ou de responsável pela auditoria da qualidade dos atendimentos ou de responsável pela base de conhecimento;

5.6. A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações do Anexo I. Deverá fornecer ainda serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da CONTRATANTE, que serão originadas de Brasília/DF (as ligações originadas das unidades regionais serão direcionadas por Brasília);

5.7. Todos os serviços deverão seguir os processos ITIL implantados ou em implantação na CONTRATANTE;

5.8. Ferramentas fornecidas para execução do contrato e forma de acesso por perfil:

Perfil	HPSM (ITSM)	Bomgar (Acesso Remoto)	QlikView (Relatórios)	Catálogo de Serviços
Atendente N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Supervisor N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Atendente N2	Web	Web	Local	Web
Supervisor N2	Web	Web	Local	Web
Qualidade/Base Conhecimento	Web	Web	Local	Web

6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

6.1. As especificações técnicas do serviço de Service Desk são apresentadas no Anexo I deste Termo de Referência, que contempla:

6.1.1. Requisitos da Central Telefônica;

6.1.2. Requisitos do pessoal de atendimento de 1º e 2º nível;

6.1.3. Requisitos de materiais do pessoal de atendimento de 2º nível das unidades regionais;

6.1.4. Requisitos do pessoal de supervisão de 1º e 2º nível; e

6.1.5. Requisitos do pessoal de qualidade e base de conhecimento.

6.2. As tarefas e níveis de serviço são apresentados no Anexo IX deste Termo de Referência.

7. DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

7.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

7.1.1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);

7.1.2. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);

7.1.3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (trinta por cento); e

7.1.4. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

7.2. O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 (noventa) dias iniciais ensejarão a aplicação de descontos e penalidades previstas no contrato;

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

8. DO DETALHAMENTO DO AMBIENTE

8.1. O detalhamento do ambiente CGU é apresentado no Anexo II deste Termo de Referência. São apresentadas as quantidades de usuários e equipamentos por localidade, sendo 4 (quatro) ambientes em Brasília/DF e 1 (um) em cada uma das 26 (vinte e seis) unidade da federação, totalizando 30 ambientes distintos;

8.2. A sede da CGU está localizada em Brasília, sendo composta por 4 (quatro) unidades, com endereços indicados no Anexo III deste Termo de Referência;

8.3. A CGU conta ainda com 26 (vinte e seis) unidades regionais, com endereços indicados também no Anexo III deste Termo de Referência;

8.3.1. Caso haja alguma alteração nos endereços listados no Anexo III, a CONTRATANTE informará a CONTRATADA o novo endereço para prestação dos serviços.

8.4. Todas as unidades são interconectadas por links MPLS e VoIP;

8.5. A saída internet é feita unicamente pela Sede/DF;

8.6. A quantidade de usuários e equipamentos em cada unidade da CGU é apresentada no Anexo II deste Termo de Referência;

8.7. Os softwares utilizados pela CGU são apresentados no Anexo VIII deste Termo de Referência;

8.8. A ferramenta de ITSM atualmente utilizada é o HP Service Manager (HPSM) 9.4 e deverá ser utilizada pela CONTRATADA, não sendo possível a oferta de outra ferramenta;

8.9. A ferramenta de acesso remoto é da Bomgar, e sua gerência e licenciamentos são de responsabilidade da CGU;

8.10. Os processos/funções ITIL implantados atualmente são para: Central de Serviços, Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro”.

9. DA VISTORIA

9.1. A LICITANTE poderá realizar vistoria técnica até 48 (quarenta e oito) horas antes da data fixada para a sessão pública, para fins de verificação do ambiente em que o serviço será executado;

9.2. Nesta oportunidade, serão apresentados: O catálogo de serviços, os processos ITIL e uma visão geral das ferramentas de ITSM (HP Service Manager 9.4), de acesso remoto Bomgar e de Relatórios (Qlik View);

9.3. A vistoria poderá ser realizada em dias úteis, das 9h às 11h e das 14h às 17h, devendo o agendamento prévio ser realizado pelo e-mail contratacoes.dti@cgu.gov.br ou pelo telefone (61) 2020-6882, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

9.4. A vistoria poderá ser realizada de forma remota, utilizando tecnologia de videoconferência, compartilhamento de desktop ou outra forma a combinar;

9.5. Em nenhuma hipótese a LICITANTE poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos;

9.6. Para comprovação da vistoria deverá ser lavrado Termo de Vistoria, assinado pelo representante da empresa e por servidor da CONTRATANTE, conforme modelo constante do Anexo IV deste Termo de Referência.

10. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

10.1. A licitante deverá apresentar Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk), em nível nacional, com abrangência geográfica de, no mínimo, 07 (sete) unidades da federação para o atendimento presencial de 2º nível e de, no mínimo, 1.300 (mil e trezentos) usuários para atendimento telefônico de 1º nível. Serviços esses compatíveis com o objeto da presente licitação, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto deste Edital e aquele fornecido. Tais quantitativos representam aproximadamente 50% da demanda da CGU, com relação ao número de atendimentos telefônicos de 1º nível, e 25% da demanda da CGU, com relação ao número de unidades da federação para atendimento presencial de 2º nível;

10.2. Será aceito o somatório de declarações e/ou atestados para fins de comprovação dos quantitativos mínimos de usuários e unidades da federação, sendo exigido que esses atestados sejam referentes a contratos executados em períodos concomitantes e que contemplem 07 (sete)

unidades de federação distintas (conforme Acórdãos de nºs 786/2006-P, 170/2007-P, 1.239/2008-P, 727/2009-P, 1.231/2012-P e 1.865/2012-P).

10.3. Será aceito, ainda, somatório de declarações e/ou atestados para fins de comprovação de prestação de serviço pelo período mínimo de 12 (doze) meses, sendo exigido que esses atestados/declarações sejam referentes a contratos executados em “períodos distintos (períodos concomitantes serão computados uma única vez)”;

10.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior (IN SLTI nº 02/2008 - art. 19, § 9º);

10.5. Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente (IN SLTI nº 02/2008 - art. 19, XXV, b);

10.6. A CGU poderá realizar diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s).

11. DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

11.1. O prazo para início da prestação do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da Reunião de Alinhamento;

11.2. Deverão ser encaminhadas as documentações dos profissionais da CONTRATADA, para comprovação curricular exigida no Anexo I e cadastramento de perfis e permissões, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da Reunião de Alinhamento e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do início da prestação de serviço;

11.3. Antes do início da prestação do serviço a CONTRATANTE fornecerá:

11.3.1. Um workshop de utilização das ferramentas de ITSM e de acesso remoto e da Base de Conhecimento para os atendentes e supervisores, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas;

11.3.1.1. Os atendentes das unidades regionais poderão participar do workshop por meio de Videoconferência, a partir das unidades regionais.

11.3.2. Um workshop de apresentação de seus processos ITIL e da ferramenta de relatórios (Qlik View), para os supervisores e equipe de qualidade e base de conhecimento, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas;

11.4. A critério da CONTRATADA, poderá ser feito, antes do início da prestação de serviço, por período a combinar, acompanhamento da atual prestação de serviço (operação assistida).

12. DA FISCALIZAÇÃO E DO ACOMPANHAMENTO

12.1. A Fiscalização Técnica dar-se-á por intermédio de servidor designado pela Diretoria de Sistemas de Informação, bem como seu substituto, para desempenhar essa função, o qual anotará em registro próprio as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

12.1.1. As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

13. DOS TESTES DE CONFORMIDADE E DO ACEITE

13.1. O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura, em até 03 (três) dias úteis após o encerramento do período de faturamento, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos;

13.1.1. As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de cada ocorrência;

13.1.2. A apresentação da pré-fatura será materializada pela elaboração e entrega, por parte da CONTRATADA, do Relatório Mensal de Serviços, composto de informações necessárias e suficientes para aferição do atendimento aos níveis de qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados neste Termo de Referência. Compõem também o citado relatório, informações outras com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE;

13.2. Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços;

13.3. A Equipe de Fiscalização terá 08 (oito) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal. Do contrário, esta devolverá à CONTRATADA para ajuste(s), que deverão ser realizados em até 02 (dois) dias úteis;

13.4. A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, a Equipe de Fiscalização terá 03 (três) dias úteis para avaliá-la. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal;

13.5. A nota de cobrança/nota fiscal emitida pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias corridos após aprovação da pré-fatura, deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e encaminhada, em até 03 (três) dias úteis, para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços e da documentação comprobatória dos descontos por não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pela Equipe de Fiscalização.

14. DO PAGAMENTO DA DESPESA

14.1. O valor total do contrato será dividido em 12 (doze) parcelas iguais, e pago **mensalmente**, mediante apresentação de nota de cobrança/nota fiscal, já com os descontos aplicados em função do não cumprimento das metas de desempenho, mediante aprovação da equipe de fiscalização;

14.2. Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados;

14.3. O pagamento será efetuado **mensalmente** à CONTRATADA, por intermédio de Ordem Bancária, emitida no prazo de até **10 (dez) dias úteis**, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, **compreendia nesse período a fase de ateste da mesma**, de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE;

14.4. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter o nome da empresa, CNPJ, número da Nota de Empenho, números do Banco, Agência e Conta Corrente da prestadora dos serviços, descrição do objeto executado, bem como o período de referência dos serviços prestados e quaisquer outras informações que sejam necessárias para a completa caracterização dos serviços faturados;

14.5. Para execução do pagamento de que trata este subitem, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, CNPJ nº 26.664.015/0001-48;

14.6. Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, desde que não haja vedação legal para tal opção em razão do objeto executado, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor;

14.7. A emissão da Ordem Bancária será efetuada dentro do prazo estipulado no subitem 14.3, somente após a Nota Fiscal/Fatura ser conferida, aceita e atestada por servidor responsável e ter sido verificada a regularidade da CONTRATADA, mediante consulta *on-line* ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF e às demais Certidões (CEIS, CNJ E CNDT) para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso;

14.8. Os respectivos documentos de consulta ao SICAF e às demais Certidões do subitem anterior deverão ser anexados ao processo de pagamento;

14.9. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA no SICAF, ela será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão do Contrato;

14.10. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE;

14.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE, comunicará aos Órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA;

14.12. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE adotará as medidas necessárias à rescisão do Contrato, assegurada à CONTRATADA ampla defesa;

14.13. Havendo a efetiva prestação do serviço, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF;

14.14. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

14.15. A critério da CONTRATANTE poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da CONTRATADA para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade desta última;

14.16. No caso de eventual atraso de pagamento e, **mediante pedido da CONTRATADA, o valor devido será atualizado financeiramente**, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$AF = [(1 + IPCA/100)N/30 - 1] \times VP, \text{ onde:}$$

AF = atualização financeira;

IPCA = percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;

N = número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;

VP = valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

15. DO CRONOGRAMA DE PRÉ-FATURAMENTO, FATURAMENTO, ACEITE E PAGAMENTO MENSAL

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Emissão da Pré-fatura.	03 (três) dias úteis após encerramento do mês	CONTRATADA
2	Testes de Conformidade e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 1 + 8 (oito) dias úteis.	CONTRATANTE
3	Emissão Pré-fatura Ajustada, no caso de recusa da CONTRATANTE	Evento 2 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise Pré-fatura Ajustada e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 2 ou Evento 4 + 05 (cinco) dias corridos.	CONTRATADA
6	Emissão da Ordem Bancária.	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis.	CONTRATANTE

15.1. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

16. DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

16.1. 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, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

16.2. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no Anexo VI deste Termo de Referência, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, 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;

16.3. 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;

16.4. Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos da CONTRATANTE que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

17.1. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;

17.2. Disponibilizar, para o pessoal da CONTRATADA, equipamentos, softwares e perfis de acesso necessários para o cumprimento do objeto do contrato;

17.3. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para a prestação do serviço, desde que devidamente identificados e previamente cadastrados;

17.4. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do contrato;

17.5. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários, com relação aos serviços, que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;

17.6. Impedir que terceiros executem o objeto do Contrato;

17.7. Solicitar o refazimento dos serviços executados fora das especificações;

17.8. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente;

17.9. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas;

17.10. Comunicar por escrito à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no curso do fornecimento dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;

17.11. Exigir o afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;

17.12. Aplicar as penalidades e sanções cabíveis;

17.13. É vedado a qualquer agente da CONTRATANTE solicitar demandas de forma verbal à CONTRATADA ou indicar pessoas para compor o quadro funcional da CONTRATADA.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

18.1. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto do Contrato;

18.2. Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;

18.3. Manter, durante o período de vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

18.4. Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;

18.5. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;

18.6. Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;

18.7. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação e uniforme quando da execução do objeto à CONTRATANTE;

18.8. Recusar atendimento sem a prévia abertura de chamado. Recusar solicitações de chamado de suporte realizados verbalmente. As solicitações devem ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento (sistema web do ITSM e telefone);

18.9. Repassar aos fiscais do contrato, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, quaisquer justificativas de situações específicas (especificação dos chamados técnicos envolvidos, com relato das correspondentes causas de ofensas aos níveis de serviço) que envolvam impedimento do cumprimento dos níveis de serviços definidos neste termo de referência, por razões alheias ao controle da CONTRATADA. Por via de regra, não serão aceitas justificativas posteriores, a tempo de prestação de contas mensal, na regular e periódica aferição dos níveis de serviço definidos no Anexo I deste Termo de Referência;

18.10. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato;

18.11. 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, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

18.12. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;

18.13. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;

18.14. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

18.15. 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 vigentes, especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades do CGU, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa:

18.15.1. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, 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; e

18.15.2. 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.

18.16. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato;

18.17. Cumprir todas as obrigações e exigências previstas no Termo de Referência e em seus anexos;

18.18. Não subcontratar o objeto deste contrato;

18.19. Disponibilizar, após o recebimento da Nota de Empenho, e até a assinatura do Contrato, o número 0800 para abertura de chamados;

18.20. A prestação dos serviços deverá ocorrer entre 07h30 e 20h, em Brasília, e entre 08h00 e 18h, nas unidades regionais, horário local;

18.20.1. Eventualmente, sob demanda, a empresa deverá presta serviços fora do horário estabelecido no item anterior.

18.21. Não alocar para a prestação dos serviços que constituem objeto do presente certame, nas dependências do órgão CONTRATANTE, familiar de agente público que neste exerça cargo em comissão ou função de confiança;

18.22. Disponibilizar número de telefone móvel que permita contato imediato entre o Gestor da CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA de forma permanente, incluindo dias não úteis;

18.23. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas da Administração;

18.24. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, objetivando a correta execução dos serviços;

18.25. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;

18.26. Não veicular ou comercializar os produtos gerados, relativos ao objeto da prestação dos serviços, sem a prévia autorização do CONTRATANTE;

18.27. A CONTRATADA deverá seguir os processos ITIL da CONTRATANTE;

18.28. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG;

18.29. Fazer o repasse de conhecimento, no último mês de vigência do CONTRATO, para a CONTRATANTE ou para empresa indicada pela CONTRATANTE.

19. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1. O período de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Artigo 57, Inciso II, da Lei nº 8.666/1993, uma vez que se trata de serviço de caráter continuado.

20. DO PREÇO E DO REAJUSTE

20.1. O objeto será contratado pelo preço ofertado na proposta da licitante vencedora, que será fixo e irreajustável pelo período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir;

20.2. O preço ajustado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros;

20.3. O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

21. DA FINALIZAÇÃO DO CONTRATO E DO REPASSE DE CONHECIMENTO

21.1. A CONTRATADA, no último mês da vigência do contrato, deverá fazer o repasse de conhecimento do serviço para CONTRATANTE ou empresa indicada pela CONTRATANTE;

21.2. Deverão ser repassadas, no mínimo, as seguintes informações:

21.2.1. Chamados de usuários abertos e seus andamentos;

21.2.2. Chamados de fornecedores abertos e seus andamentos; e

21.2.3. Apresentação da Ferramenta de ITSM, do Catálogo de Serviços e da Base de Conhecimentos.

22. DA SUBCONTRATAÇÃO

22.1. É expressamente vedada a subcontratação no todo ou em parte do objeto deste Termo de Referência, sob pena de anulação da contratação.

23. DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1. Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

24. DO CRONOGRAMA DE EVENTOS PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Reunião de alinhamento, entrega da Nota de Empenho	5 (cinco) dias corridos após a Assinatura do Contrato.	CONTRATANTE E CONTRATADA
2	Entrega da documentação da equipe	Evento 1 + 30 (trinta) dias corridos	CONTRATADA
3	Análise e cadastramento dos profissionais da equipe	Evento 2 + 7 (sete) dias corridos	CONTRATANTE
4	Workshop de utilização das ferramentas de ITSM e Acesso Remoto e da Base de Conhecimento (duração 04 horas)	Evento 3 + 2 (dois) dias corridos	CONTRATANTE E CONTRATADA
5	Workshop de apresentação dos processos ITIL (duração 04 horas)	Evento 4 + 1 (um) dia corrido	CONTRATANTE E CONTRATADA
6	Início acompanhamento da execução do atual contrato (operação assistida)	Evento 5 + 2 (dois) dias úteis	CONTRATADA
7	Início da prestação do serviço	Evento 1 + 45 (quarenta e cinco) dias corridos	CONTRATADA
8	Finalização do contrato e Passagem de Conhecimento	Fim do contrato – 30 (trinta) dias	CONTRATADA

24.1. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

25. DO SERVIÇO COMUM

25.1. O objeto da presente contratação pode ser objetivamente especificado por meio de padrões usuais de mercado. Desta forma, entendemos que o objeto pode ser classificado como serviço comum, para fins do disposto no parágrafo único, art. 1º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002, podendo, portanto, ser contratado por meio de processo licitatório na modalidade pregão, preferencialmente na forma eletrônica.

26. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

26.1. Constituem-se anexos deste Termo de Referência:

26.1.1. ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

26.1.2. ANEXO II – DETALHAMENTOS AMBIENTES;

26.1.3. ANEXO III - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CGU;

26.1.4. ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE VISTORIA;

26.1.5. ANEXO V - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA;

26.1.6. ANEXO VI - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE;

26.1.7. ANEXO VII - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS;

26.1.8. ANEXO VIII – SOFTWARES UTILIZADOS PELA CGU; e

26.1.9. ANEXO IX – TAREFAS E NÍVEIS DE SERVIÇO.

FERNANDO ANDRADE MARTINS DE ARAÚJO Integrante Requisitante e Técnico [ASSINATURA ELETRÔNICA]	BIANCA CRISTINA LESSA ENDERS Integrante Administrativo [ASSINATURA ELETRÔNICA]
FABRICIO SANTOS DE BRITO Chefe de Serviço [ASSINATURA ELETRÔNICA]	RODRIGO GIMENEZ RIBEIRO Gerente de Projetos [ASSINATURA ELETRÔNICA]

Considerando a importância da solução de TI a ser contratada para as atividades da Casa e em face das justificativas apresentadas, manifesto-me de acordo com o presente documento.

ANTÔNIO MAROYSIO DOS SANTOS CARNEIRO

Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Dos Requisitos para a Central Telefônica

1.1. A Central Telefônica, a ser usada nas dependências da CONTRATADA, deverá contar com as seguintes funcionalidades:

1.1.1. Unidade de Resposta Audível – URA, com pelo menos:

1.1.1.1. Reconhecimento dos números digitados; e

1.1.1.2. Menus, opções e reprodução de áudio configuráveis.

1.1.2. Gravação e armazenamento de ligações de forma segura, utilizando criptografia;

1.1.3. Registro de eventos e estatísticas de ligações, com pelo menos:

1.1.3.1. Quantidade total de ligações;

1.1.3.2. Quantidade de abandonos;

1.1.3.3. Tempo de espera por ligação;

1.1.3.4. Tamanho da fila;

1.1.3.5. Identificação dos números de telefone envolvidos em todos os eventos, seja de entrada ou de saída;

1.1.3.6. Tempo da ligação;

1.1.3.7. Tempo médio das ligações; e

1.1.3.8. Opções escolhidas pelo usuário, na navegação e na pesquisa pós-atendimento.

1.1.4. Possuir mecanismo de alta disponibilidade que garantam o seu funcionamento mesmo durante falha de componentes, fornecimento de energia elétrica ou de telecomunicações;

1.1.5. Capacidade de pesquisar registro de ligações pelos seguintes critérios:

1.1.5.1. Duração da ligação;

1.1.5.2. Dia e hora da ligação;

1.1.5.3. Número de telefone;

1.1.5.4. Canal de atendimento;

1.1.5.5. Direção da ligação; e

1.1.5.6. Opção de menu da URA.

1.1.6. Disponibilizar e registrar opções para registro de pós-atendimento, para pesquisas de satisfação;

1.1.7. Interface gráfica que permita a realização de atividades gerenciais como:

1.1.7.1. Pesquisar registros;

1.1.7.2. Acessar registros;

1.1.7.3. Ouvir ligações;

1.1.7.4. Alterar opções do menu; e

1.1.7.5. Incluir novas mensagens de voz.

1.1.8. A interface deve ser acessível a pessoal da CGU previamente cadastrado para permitir diligências relacionadas à fiscalização do contrato e gestão da qualidade dos serviços prestados;

1.1.9. Capacidade de reproduzir ligações através das seguintes opções:

1.1.9.1. Utilizando navegador web ou aparelho telefônico;

1.1.9.2. Alterar a velocidade de reprodução; e

1.1.9.3. Reprodução em modo loop.

1.1.10. Integração com sistemas de PABX.

2. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de 1º nível:

2.1. Segundo grau completo;

2.2. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;

2.3. Possuir treinamento em ITIL Foundation;

2.4. Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

2.4.1. Experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

2.4.2. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

2.4.3. Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;

2.4.4. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

2.4.5. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

2.4.6. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e

2.4.7. Demonstrar engajamento à missão e às diretrizes de atendimento.

2.5. Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

3. Dos Objetivos do pessoal de atendimento de 1º nível:

3.1. Realizar o atendimento dos usuários, satisfazendo suas necessidades e cumprindo os padrões de qualidade.

4. Das Tarefas e Atividades do pessoal de atendimento de 1º nível:

4.1. Realizar o atendimento inicial;

4.2. Registrar o chamado;

4.3. Realizar o atendimento do chamado designado;

4.4. Escalonar o chamado;

4.5. Encerrar o atendimento;

4.6. Comunicar-se com o usuário sobre o seu chamado; e

4.7. Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados.

5. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de atendimento de 1º nível:

5.1. Atuar como ponto de contato para os usuários encaminharem suas necessidades;

5.2. Realizar o registro e categorização dos chamados que foram informados por meio de contato pessoal;

5.3. Conduzir o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolvê-los, quando possível;

5.4. Escalonar os chamados quando necessário ou indicado;

5.5. Acionar as demais equipes para o pronto atendimento dos chamados;

5.6. Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas;

5.7. Comunicar os clientes a respeito do atendimento dos chamados; e

5.8. Manter o nível de satisfação dos usuários elevado.

6. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de 2º nível em Brasília/DF:

6.1. Segundo grau completo;

6.2. Experiência mínima de 1 (um) ano em atividades de manutenção e configuração de hardware, software básico e aplicativos de automação de escritório;

6.3. Possuir treinamento em ITIL Foundation;

6.4. Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

6.4.1. Domínio na utilização dos produtos do pacote Microsoft Office;

6.4.2. Experiência em ambiente de rede local;

6.4.3. Domínio das facilidades do ambiente internet e intranet;

6.4.4. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, e outros;

6.4.5. Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;

6.4.6. Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners, e outros;

6.4.7. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drives, fontes, monitores e outros;

6.4.8. Domínio no ambiente Microsoft Windows versões 7, 8 e 10;

6.4.9. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

6.4.10. Capacidade / Experiência com atendimento remoto; e

6.4.11. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada.

6.5. Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

7. Dos Requisitos do pessoal de atendimento de 2º nível nas unidades regionais:

7.1. Além do que já indicado acima, para atender as Unidades Regionais, o perfil do profissional deverá incluir também:

7.2. Conhecimentos de:

7.2.1. Arquitetura de hardware de servidores;

7.2.2. Sistemas operacionais de servidores Windows;

7.2.3. Ferramenta de virtualização Hyper-V;

7.2.4. Equipamentos de rede: Switch, roteador, patch panel;

7.2.5. Equipamento de energia no-break; e

7.2.6. Cabeamento estruturado.

7.3. Capacidade de:

7.3.1. Identificar e Organizar cabeamento estruturado;

7.3.2. Instalar/remover/remanejar ativos de TI de rack;

7.3.3. Crimpar conectores RJ-45 em cabos de rede;

7.3.4. Cravar cabos UTP em patch-panels;

7.3.5. Testar ponto de rede;

7.3.6. Efetuar levantamento de bayface (plano de face) de rack, incluindo levantamento elétrico; e

7.3.7. Realizar levantamento fotográfico do ambiente de TI.

8. Dos Requisitos de materiais para pessoal de atendimento de 2º nível nas unidades regionais

8.1. Os seguintes materiais deverão ser providenciados pela CONTRATADA durante todo o período de vigência do contrato, de forma a serem disponibilizados aos técnicos de 2º nível que irão atender as Unidades Regionais da CGU:

8.1.1. Alicate de crimpar;

8.1.2. Alicate punch-down;

8.1.3. Desencapador de cabos;

8.1.4. Testador de cabos de rede; e

8.1.5. Multímetro.

9. Dos Objetivos do pessoal de atendimento de 2º nível:

9.1. Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades necessárias para atendimento dos incidentes e requisições de serviços.

10. Das Tarefas e Atividades do pessoal de atendimento de 2º nível:

10.1. Executar o atendimento dos incidentes de acordo com os procedimentos documentados no Catálogo de Serviços da respectiva classificação do incidente ou requisição de serviços, respeitando os respectivos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), Acordos de Níveis Operacionais (ANO) e contratos; e

10.2. No caso de incidentes, deve considerar os registros da base de dados de erros conhecidos.

11. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de atendimento de 2º nível:

11.1. Solucionar incidentes e/ou requisições de serviço;

11.2. Escalonar incidentes para os especialistas ou acionar o processo de Gerenciamento de Problemas sempre que necessário;

11.3. Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade dos incidentes sempre que julgar necessário;

11.4. Auxiliar os atendentes da Central de Serviços no atendimento de chamados;

11.5. Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para atendimento de chamados; e

11.6. O técnico terceirizado de nível 2 não pode abrir chamados para outro usuário afetado.

12. Dos Requisitos do pessoal de supervisão de 1º nível:

12.1. Além da qualificação mínima exigida ao cargo de operador de telessuporte, descritas no item 2, serão exigidas as seguintes qualificações adicionais:

12.2. Curso superior completo;

12.3. Experiência mínima de 1 (um) ano na função de liderança/gerência de equipes de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;

12.4. Certificação em ITIL Foundation;

12.5. Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

12.5.1. Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte; e

12.5.2. Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.

12.6. Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

13. Dos Objetivos do pessoal de supervisão de 1º nível:

13.1. Assegurar a qualidade atendimento aos usuários, preservando os níveis de serviço e mantendo o foco e a motivação da equipe de atendentes.

14. Das Tarefas e Atividades do pessoal de supervisão de 1º nível:

14.1. Acompanhar e orientar o trabalho executado pelos atendentes.

15. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de supervisão de 1º nível:

15.1. Assistir os atendentes da Central de Serviços, quando for necessário dar orientações sobre procedimentos ou no atendimento de chamados complexos;

15.2. Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução da Central de Serviços;

15.3. Participar da criação de procedimentos de atendimento;

- 15.4.** Comunicar os atendentes sobre mudanças ou situações relevantes para o seu trabalho;
- 15.5.** Assegurar a continuidade do atendimento em situações de troca de turnos ou de técnicos responsáveis;
- 15.6.** Treinar, instruir e aconselhar os atendentes, mantendo o clima organizacional e o moral elevado;
- 15.7.** Ser um ponto de escalação para requisições e incidentes atendidos pela Central de Serviços;
- 15.8.** Reportar ao Gerente da Central de Serviços a respeito das metas e métricas de atendimento;
- 15.9.** Manter em seus controles, bem como à disposição da CONTRATANTE, painéis de indicadores que contenham dados que permitam a gestão dos atendimentos de sua equipe, dentre outros:
 - 15.9.1.** Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;
 - 15.9.2.** Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso.
 - 15.9.3.** Tempos médios de atendimento/solução/encaminhamento dos chamados; e
 - 15.9.4.** Respostas e análises de pesquisas de satisfação com os usuários.
- 15.10.** Promover ações de melhoria na Central de Serviços.

16. Dos Requisitos do pessoal de supervisão de 2º nível:

- 16.1.** Além da qualificação mínima exigida ao cargo de atendimento de 2º nível descritas no item 6, serão exigidas as seguintes qualificações adicionais:
 - 16.2.** Curso superior completo;
 - 16.3.** Experiência mínima de 1 (um) ano na função de liderança/gerência de equipes de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação;
 - 16.4.** Certificação em ITIL Foundation;
 - 16.5.** Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - 16.5.1.** Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte; e
 - 16.5.2.** Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.
- 16.6.** Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular e cópia de certificados de cursos dos profissionais.

17. Dos Requisitos do pessoal de supervisão de 2º nível das unidades regionais:

- 17.1.** Além da qualificação mínima exigida ao cargo supervisor de 2º nível, descritas no item 16, também a qualificação mínima exigida ao cargo de atendente de 2º nível das unidades regionais, descritas no item 7.

18. Dos Objetivos do pessoal de supervisão de 2º nível:

18.1. Assegurar a qualidade atendimento aos usuários, preservando os níveis de serviço e mantendo o foco e a motivação da equipe de atendentes.

19. Das Tarefas e Atividades do pessoal de supervisão de 2º nível:

19.1. Acompanhar e orientar o trabalho executado pelos atendentes de 2º nível.

20. Das Responsabilidades e Autoridades do pessoal de supervisão de 2º nível:

20.1. Assistir os atendentes de 2º nível, quando for necessário dar orientações sobre procedimentos ou no atendimento de chamados complexos;

20.2. Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução da Central de Serviços;

20.3. Participar da criação de procedimentos de atendimento;

20.4. Comunicar os atendentes sobre mudanças ou situações relevantes para o seu trabalho;

20.5. Assegurar a continuidade do atendimento em situações de troca de turnos ou de técnicos responsáveis;

20.6. Treinar, instruir e aconselhar os atendentes, mantendo o clima organizacional e o moral elevado;

20.7. Ser um ponto de escalação para requisições e incidentes atendidos pelo pessoal de 2º nível;

20.8. Reportar ao Gerente da Central de Serviços a respeito das metas e métricas de atendimento;

20.9. Manter em seus controles, bem como à disposição da CONTRATANTE, painéis de indicadores que contenham dados que permitam a gestão dos atendimentos de sua equipe, dentre outros:

20.9.1. Quantidade de chamados abertos e resolvidos;

20.9.2. Tempos médios de atendimento/solução dos chamados de 2º nível e também de 3º nível (fornecedores); e

20.9.3. Respostas e análises de pesquisas de satisfação com os usuários.

20.10. Promover ações de melhoria na Central de Serviços.

21. Dos Requisitos do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:

21.1. Curso superior completo;

21.2. Experiência mínima de 1(um) ano com elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte/atendimento remoto e/ou local;

21.3. Certificação em ITIL Foundation; e

21.4. Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:

21.4.1. Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte.

22. Dos Objetivos do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:

22.1. Garantir que a qualidade dos atendimentos prestados pela Central de Serviços atenda ou exceda as expectativas dos seus usuários; e

22.2. Garantir que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, são confiáveis, funcionam e são úteis ao usuários e atendentes.

23. Das Tarefas e Atividades do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:

23.1. Auditoria sobre os atendimentos;

23.2. Acompanhar os indicadores de desempenho dos serviços para assegurar o cumprimento das metas; e

23.3. Medir e reportar os acordos de nível de serviço e de nível operacional de forma a garantir que os níveis acordados sejam alcançados e as violações investigadas e corrigidas, alcançando a satisfação dos clientes e usuários.

24. Das Tarefas e Atividades do pessoal de Qualidade e Base de Conhecimento:

24.1. Avaliar o desempenho da Central de Serviços em comparação com os níveis de serviço acordados;

24.2. Criar, reportar e analisar os relatórios de qualidade para identificar tendências e brechas de performance;

24.3. Acompanhar e revisar os atendimentos realizados, verificando os registros e auditando gravações;

24.4. Criar e analisar procedimentos de atendimento, atuando em conjunto com as equipes de suporte para obter um mecanismo eficiente;

24.5. Buscar a captura, a criação, a conservação e o uso da Base de Conhecimento;

24.6. Verificar os registros de conhecimento;

24.7. Interpretar as discrepâncias entre os atendimentos realizados, os níveis de serviço e as expectativas dos usuários da Central de Serviços;

24.8. Apontar ações que podem ser realizadas para a manutenção ou melhoria da qualidade do atendimento; e

24.9. Auxiliar o Supervisor e o Gerente da Central de Serviços a respeito de procedimentos e scripts de atendimento.

ANEXO II – DETALHAMENTO DO AMBIENTE

1. Quantidade de equipamentos e usuários das unidades da CGU:

Unidade	Desktops	Notebooks	Impressoras	Video-conferência	Usuários	Scanners
Sede Siderbrás (DF) ^e	1356	331	247	18	1207	118
Corregedoria (DF)	193	45	36	4	171	36
Arquivo (DF)	0	0	0	0	0	0
CGU-R/AC	25	6	6	1	19	3
CGU-R/AL	40	9	7	1	34	5
CGU-R/AM	38	9	7	1	36	12
CGU-R/AP	23	3	6	1	16	5
CGU-R/BA	79	12	9	2	65	9
CGU-R/CE	75	21	12	2	73	10
CGU-R/ES	49	12	7	1	44	9
CGU-R/GO	73	20	7	1	68	9
CGU-R/MA	47	12	8	1	44	16
CGU-R/MG	99	27	13	2	92	14
CGU-R/MT	39	8	8	1	37	8
CGU-R/MS	30	8	9	1	30	8
CGU-R/PA	50	13	9	1	48	11
CGU-R/PB	56	12	7	1	55	7
CGU-R/PE	62	8	9	1	59	8
CGU-R/PI	45	9	7	1	34	6
CGU-R/PR	56	14	9	1	53	11
CGU-R/RJ	129	27	12	3	125	14
CGU-R/RN	54	8	8	1	46	6
CGU-R/RO	36	7	7	1	27	3
CGU-R/RR	24	4	6	1	17	4
CGU-R/RS	61	10	7	1	57	16
CGU-R/SC	48	8	7	1	45	7
CGU-R/SE	44	11	6	1	41	7
CGU-R/SP	82	18	10	2	75	9
CGU-R/TO	26	6	6	1	19	5
TOTAIS	2939	675	492	54	2637	376

ANEXO III - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CGU

Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – Sede

Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Brasília-DF - CEP: 70.070-905

Ed. Siderbrás (situado ao lado da Sede)

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás - Brasília-DF - CEP: 70.070-906

Corregedoria-Geral da União

Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Brasília-DF – CEP: 70.050-901

Arquivo

SIA Trecho 08 Lote 125/135-A, Galpão - Brasília-DF - CEP: 71.205-080

Os endereços das unidades regionais também estão disponíveis no site da CGU em <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/quem-e-quem/unidades-regionais-da-controladoria-geral-da-uniao>

Controladoria-Regional da União no Estado do Acre

End.: Via Chico Mendes, nº 2896 Bairro Triângulo Novo

Rio Branco/AC - CEP: 69.906-302

Tel.: (68) 3223-2901 Ramal: 2501/ 2500

Controladoria-Regional da União no Estado de Alagoas

End.: Av. Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, Salas 409 a 414, Ed. Norcon Empresarial, Mangabeiras

Maceió/AL - CEP: 57.031-000

Tel.: (82) 4009-6350

Controladoria-Regional da União no Estado do Amapá

End.: Rua Odilardo Silva (cruzamento com a Coarcy Nunes) nº 2110, 3º piso, Bairro Centro.

Macapá/AP - CEP: 68.900-151

Tel.: (96) 2101-9230 ramais: 9231 / 9232 / 9233 / 9234 / 9235 / 9236

Controladoria-Regional da União no Estado do Amazonas

End.: Av. Japurá, nº 329 - Centro

Manaus/AM - CEP: 69.025-020

Tel.: (92) 3233-6628 / 6252 / 2129-0163

Controladoria-Regional da União no Estado da Bahia

End.: Avenida Frederico Pontes, s/nº, Ed. Min. da Fazenda, 2º andar, Sala 200 - Comércio

Salvador/BA - CEP: 40.015-902

Tel.: (71) 3254-5211 / (71) 3254-5212

Controladoria-Regional da União no Estado do Ceará

End.: Rua Barão de Aracati, nº 909, 8º andar - Bairro Meireles

Fortaleza/CE - CEP: 60.115-081

Tel.: (85) 3878-3800

Controladoria-Regional da União no Estado do Espírito Santo

End.: Rua Pietrangelo de Biase, nº 56, 4º andar, Sala 404 - Centro

Vitória/ES - CEP: 29.010-190

Tel.: (27) 3211-5262

Controladoria-Regional da União no Estado de Goiás

End.: Rua 02, nº 49, Ed. Walter Bittar - Centro

Goiânia/GO - CEP: 74.013-020

Tel.: (62) 3901-4360 / (62) 3901-4400

Controladoria-Regional da União no Estado do Maranhão

End.: Av. dos Holandeses, lote 08, Quadra 35, 1º, 2º e 3º Pavimentos - Bairro do Calhau

São Luís/MA - CEP: 65.071-380

Tel.: (98) 3194-2000/ (98) 3268-4088

Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais

End.: Rua Timbiras, nº 1.778, Lourdes

Belo Horizonte/MG - CEP: 30.140-061

Tel.: (31) 3239-7200

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

End.: Avenida Joaquim Murtinho, nº 65 - Centro

Campo Grande/MS - CEP: 79.002-100

Tel.: (67) 3384-7777, Ramal 3303-4450

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso

End.: Avenida Vereador Juliano Costa Marques, nº 99, Prédio do Ministério da Fazenda, 2º andar – Jardim Aclimação

Cuiabá/MT - CEP: 78.050-907

Tel.: (65) 2193-0437 / (65) 3615-2243

Controladoria-Regional da União no Estado do Pará

End.: Rua dos Mundurucus, nº 3100 – Ed. Metropolitan, 27º andar - Cremação

Belém/PA - CEP: 66.033-040

Tel.: (91) 3222-9446/ (91) 3205-8394

Controladoria-Regional da União no Estado da Paraíba

End.: Avenida Presidente Epitácio Pessoa, nº 3883, Bairro Miramar. Ed. Sede da CGU.

João Pessoa/PB - CEP: 58.032-000

Tel.: (83) 2108-3047/ (83) 2108-3046

Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná

End.: Rua Marechal Deodoro, nº 555, 5º andar, Prédio Ministério da Fazenda

Curitiba/PR - CEP: 80.020-911

Tel.: (41) 3320-8385 / (41) 3320-8386

Controladoria-Regional da União no Estado de Pernambuco

End.: Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, Ed. Apolônio Sales, 10º andar - Boa Vista

Recife/PE - CEP: 50.060-004

Tel.: (81) 2138-0202/ (81) 3138-0203

Controladoria-Regional da União no Estado do Piauí

End.: Praça Marechal Deodoro, s/nº, Ed. Ministério da Fazenda, 2º andar

Teresina/PI - CEP: 64.000-160

Tel.: (86) 4009-4853 / (86) 3215-8131

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

End.: Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Ed. Palácio da Fazenda, 7º andar, Sala 711 - Centro

Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010

Tel.: (21) 3805-3700 / 3805-3702 / 3805-3707

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

End.: Esplanada Silva Jardim, nº 109, 2º andar - Bairro Ribeira

Natal/RN - CEP: 59.012-090

Tel.: (84) 3343-4732/ (84) 3343-4740/ (84) 3343-4747

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

End.: Avenida Loureiro da Silva, nº 445, Ed. Ministério da Fazenda, 7º andar, Sala 704

Porto Alegre/RS - CEP: 90.013-900

Tel.: (51) 3455-2782 / (51) 3455-2770 / (51) 3455-2771

Controladoria-Regional da União no Estado de Rondônia

End.: Avenida Calama, nº 3.775 - Bairro da Embratel

Porto Velho/RO - CEP: 76.820-781

Tel.: (69) 2181-8251/ (69) 2181-8261 / (69) 2181-8263

Controladoria-Regional da União no Estado de Roraima

End.: Avenida Capitão Ene Garcez, nº 1.024 - São Francisco

Boa Vista/RR - CEP: 69.305-135

Tel.: (95) 3212-5220 (Gabinete) / (95) 3212-5229 (Apoio) / (95) 3212-5223 (NAP)

Controladoria-Regional da União no Estado de Santa Catarina

End.: Rua Arcipreste Paiva, nº 107, 5º andar – Centro

Florianópolis/SC - CEP: 88.010-530

Tel.: (48) 3821-2145 / (48) 3821-2147

Controladoria-Regional da União no Estado de São Paulo

End.: Avenida Prestes Maia, nº 733, 14º andar, Sala 1403 - Centro

São Paulo/SP - CEP: 01.031-001

Tel.: (11) 2113-2501 / (11) 2113-2503 (11) 2113-2996 (Gabinete)

Controladoria-Regional da União no Estado de Sergipe

End.: Praça Graccho Cardoso, nº 44 - Bairro São José

Aracaju/SE - CEP: 49.015-180

Tel.: (79) 3214-3156 / (79) 3214-5509 / (79) 3214-3855

Controladoria-Regional da União no Estado de Tocantins

End.: Quadra 103 Norte, Rua NO 05, Lote 13, Ed. Ranzi - Salas 3, 5 e7 - Centro

Palmas/TO - CEP: 77.001-020

Tel.: (63) 3232-9350 (Geral) / (63) 3232-9354 (NAP) / (63) 3232-9360 (Gabinete)

ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE VISTORIA

TERMO DE VISTORIA

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/_____, que tomei conhecimento das exigências expressas no Termo de Referência e de todas as informações necessárias à identificação dos serviços licitados, bem como vistoriei os processos e ambientes nos quais serão prestados os serviços, tendo sido sanadas pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que por ventura foram por mim questionadas.

Brasília, / / .

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA EMPRESA

NOME:

EMPRESA:

CPF:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE DA CONTRATANTE

NOME:

SIAPE:

ANEXO V - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O(a) Sr(a) [nome do(a) responsável], CPF [número do CPF do responsável], cargo [cargo que ocupa], na [Nome (Razão Social) da Empresa Contratante], CNPJ [número do CNPJ da Contratante], endereço [endereço completo], atesta, sob as penas da Lei, que a empresa [Nome (Razão Social) da Empresa Contratada], CNPJ [número do CNPJ da Contratada], com sede à [endereço completo da Contratada], mantém(manteve) com esta instituição contrato de prestação de serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk), em ambiente corporativo, em nível nacional, com abrangência geográfica de [número de unidades da federação] unidades da federação, para [número de usuários] usuários, tendo prestado os referidos serviços de **forma satisfatória**, no período de [dd/mm/aaaa] a [dd/mm/aaaa].

[Local e data da emissão do Atestado]

[Assinatura do responsável pela emissão do Atestado, com nome, cargo, telefone e e-mail institucional para contato.]

ANEXO VI - MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO Nº _____ / _____

A doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número <número cnpj="" do="">, com endereço <endereço>, neste ato representada pelo <vínculo a="" com="" contratada="" do="" rio="">, , nos termos do , compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a **UNIÃO**, por meio do **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO**, doravante referido simplesmente como **CGU**, em conformidade com as cláusulas que seguem:</vínculo></endereço></número>

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da CGU fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº _____/201X.

Subcláusula Primeira - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à CGU, tem acesso a informações que pertencem à CGU, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva da CGU” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CGU, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CGU poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CGU, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da CGU. Em nenhum momento o nome da CGU ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à CGU, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CGU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CGU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CGU e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CGU. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente à CGU, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CGU.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela CGU.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, _____ de _____ de _____.

<p><vínculo a="" com="" contratada="" do="" representante=""></vínculo></p>	
<p>RG:</p>	
<p>CPF:</p>	
<p>DE ACORDO:</p>	
<p>(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)</p>	
<hr/>	
<hr/>	
<p>Nome:</p>	<p>Nome:</p>
<p>RG:</p>	<p>RG:</p>

ANEXO VII - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:

Razão Social e CNPJ:

Telefone:

Pessoa para contato:

2. PREÇOS

Item	Bem/Serviço	Quantidade	Valor Mensal	Valor total
1	Serviço de Service Desk 1º e 2º níveis, por um período de 12 meses.	12 meses	R\$	R\$

Preço Mensal por extenso:

Preço Total por extenso:

3. VALIDADE DA PROPOSTA

(Não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

4. COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS

Nos preços propostos acima estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e data)

(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)

ANEXO VIII – SOFTWARES UTILIZADOS PELA CGU

1. Lista, não exaustiva, de software utilizados pela CGU.

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
Advanced PDF Utilities Free	extração de textos PDF, conversão de pdf para outros formatos		Livre
Audacity	Edição e gravação de áudio		Livre
Avidemux	Software especializado na edição de vídeo.		Livre
AVScan	Aplicativo para gerenciamento das digitalizações geradas pelo equipamento de scanner da Avisión		Livre
DWGTrueView2015 - 64 bit	Visualizador de arquivos CAD		Proprietário
Feedback Client for Microsoft VS	Acompanhamento de demandas		Livre
FileLocator Lite	Busca de Dados no Computador		Livre
Free Hex Editor Neo	visualizar, modificar, analisar dados hexadecimais e arquivos binários		Livre
Glogg	manipulação e exploração de logs e arquivos grandes		Livre
Google Chrome	Navegador WEB		Livre
Greenshot	Tirar screenshots apenas de partes selecionadas e ainda editá-las		Livre
HidroCAD	Projetos hidráulicos		Livre
IRPF2013	Declaração de IR		Livre
IRPF2015	Imposto de Renda		Livre
LibreOffice	Suíte de aplicativos de escritório		Livre
Maxprint	Software especializado na impressão de etiquetas		Livre
Microsoft Windows	Sistema Operacional		Livre
Notepad ++	Editor de texto com recursos avançados		Proprietário
Open Workbench	Software especializado na gerencia de projetos		Livre
Pandion	Mensageria instantânea		Livre
Quicktime	Visualização de vídeos		Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
RealPlayer Cloud	reprodução, armazenamento (em nuvem), edição e conversão de áudio e vídeo		Livre
ReceitaNet	Envio da declaração de IR		Livre
Samsung Easy Creator	gerenciar a digitalização de documentos		Livre
SAPIENS - Windows	Assinador Digital		Livre
ScanSoft PaperPort SE	digitalização e o gerenciamento das imagens		Livre
Serena Prototype Composer Community v.	Confecção de protótipos de telas de sistemas		Proprietário
SQL Developer	Ferramenta para acesso a banco de dados		Livre
SQL Management Express Server Studio	Gerenciar instâncias de bancos do SQL Server		Livre
Trend Micro	Antivirus		Livre
VeraCrypt	Software para criptografia		Proprietário
WorkRave	Prevenir Lesão causada por Esforço Repetitivo e Distúrbio Osteo-muscular Relacionado ao Trabalho		Livre
Xmind 2012 SE	elaboração de mapas mentais, organogramas e demais diagramas		Livre
ACL	Software da análise de dados e auditoria	Auditoria	Livre
Cadastro Único	Software usado para atualização do Cadastro Único	Auditoria	Depende de licença
Dardo AMR	Ferramenta de análise de grandes bases de dados	Auditoria	Livre
MapWindow GIS	Manipulação de Dados Estatísticos e Geográficos	Auditoria	Instal. pela Dataprev
Mód. de Segurança de Acesso à Infoseg	Módulo de segurança para acesso à rede Infoseg	Auditoria	Livre
ORSE	Composição de Preços da Construção Civil	Auditoria	Livre
Pentaho	Integração de dados	Auditoria	Livre
Picalo	Software da análise de dados e auditoria	Auditoria	Livre
Pradin Equation	Apoio a Tomada de Decisão Baseada em indicadores	Auditoria	Livre
R for Windows	Manipulação de Dados e Gráficos Estatísticos	Auditoria	Livre
SAS	Manipulação de Dados e Estatística	Auditoria	Livre
Sigtap Desktop	Ferramenta de consulta de	Auditoria	Depende de

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
	procedimentos do SUS.		Licença
Sinctran	Composições de custos de obras de transportes	Auditoria	Livre
TCPO	Composição de Preços da Construção Civil	Auditoria	Livre
TerraView	Manipulação de Dados Estatísticos e Geográficos	Auditoria	Depende de licença
Winconv	Conversor de arquivos extraído da rede Serpro	Auditoria	Livre
Winsape	Sistema de Acompanhamento de Despesas de Pessoal	Auditoria	Livre
ABNT Visualizador CENWeb	Visualizar as normas da ABNT	Automação de Escritório	Livre
Adobe Acrobat PDF Maker	Gerador de PDF's Diretamente do Microsoft Office	Automação de Escritório	Proprietário
Adobe Acrobat Pro	Criador de arquivos PDF	Automação de Escritório	Depende de licença
Adobe Acrobat Reader	Leitor de arquivos PDF	Automação de Escritório	Depende de Licença
Adobe Acrobat Standard	Criador de arquivos PDF	Automação de Escritório	Livre
BR Office	Ferramenta	Automação de Escritório	Depende de Licença
BR Office	Ferramenta de Escritório	Automação de Escritório	Livre
CamStudio	Gravador de Atividades da Área de Trabalho	Automação de Escritório	Livre
CDPLY	Criação e impressão de etiquetas para CD/DVD's.	Automação de Escritório	Livre
Ctel	Sistema de Registro de Ligações Telefônicas	Automação de Escritório	Livre
CutePDF	Driver de Impressão Gerador de PDF	Automação de Escritório	Livre
EHLAPI	API para acesso ao emulador HOD.	Automação de Escritório	Livre
Endereçador Eletrônico ECT	Gerador de Etiquetas para Correspondências	Automação de Escritório	Livre
Foxit PDF Reader	Visualização e edição de anotações em arquivos PDF	Automação de Escritório	Livre
GanttProject	Gerencia de Projetos Baseado no Grafico Gantt	Automação de Escritório	Livre
Google Sketchup	Software de modelagem de objetos 3D e perspectivas	Automação de Escritório	Livre
GPL Ghostscript	Interpretador para linguagem PostScript (PS)	Automação de Escritório	Livre
HelpMaker	Criador de Modelos de Ajuda	Automação de Escritório	Livre
HP Softwares	Softwares que Acompanham Periféricos da HP	Automação de Escritório	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
i2 ChartReader	Software para leitura de diagramas investigativos	Automação de Escritório	Depende de licença
Lightning	Extensão do Thunderbird para Calendário	Automação de Escritório	Livre
Logicity	Vizualizador de Relatórios Crystal Report	Automação de Escritório	Livre
MS Office	Ferramenta de Escritório	Automação de Escritório	Livre
MS Office Excel Viewer	Visualizador de arquivos no formato Excel	Automação de Escritório	Depende de licença
MS Office PowerPoint Viewer	Visualizador de arquivos no formato PowerPoint 2007	Automação de Escritório	Livre
MS Office Word Viewer	Visualizador de arquivos no formato Word 2007	Automação de Escritório	Livre
NoteTab Light	Editor de Texto com Funcionalidades Avançadas	Automação de Escritório	Livre
Notificador SGI	Notificações sobre ações a que o usuário do SGI deve executar no sistema.	Automação de Escritório	Livre
NVU	Editor HTML	Automação de Escritório	Livre
ODF Add-in para Microsoft Office	Extensão para permitir edição de arquivos ODF	Automação de Escritório	Livre
PDF Split and Merge	Software de manipulação de arquivos PDF	Automação de Escritório	Livre
PEP	Elaboração de projetos do programa PNAFM	Automação de Escritório	Livre
Pharmanet QuickReport Viewer	Vizualizador de arquivos QuickReport	Automação de Escritório	Livre
Picasa	Automação de Escritório	Automação de Escritório	Livre
Power Translator Global	Software Tradutor de Idiomas	Automação de Escritório	Livre
Primo PDF	Driver de Impressão Gerador de PDF	Automação de Escritório	Depende de licença
SIGEP	Sistema de preparação de postagens para Correios	Automação de Escritório	Livre
TortoiseSVN	Cliente do sistema de controle de versões Subversion	Automação de Escritório	Livre
Vision Viewer	Exibição de desenhos e diagramas do Visio	Automação de Escritório	Livre
Wink	Criação de vídeos tutoriais e ferramentas de navegação no ambiente virtual de aprendizagem da CGU.	Automação de Escritório	Livre
WinMerge	Comparação de Dois arquivos de Texto	Automação de Escritório	Livre
SyncBack Freeware	Sincronizados de Pastas e Backup	Backup	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
MySQL Workbench	Ferramenta para modelagem, desenvolvimento e administração de base de dados MySQL	Banco de Dados	Livre
HeidiSQL	Cliente gráfico para banco de dados MySQL	Banco de Dados	Livre
MySQL Command-line Client	Cliente de linha de Comando para Banco MySQL	Banco do Dados	Livre
MySQL Migration Toolkit	Ferramenta para Migração de Bases para o MySQL	Banco do Dados	Livre
MySQL Query Browser	Cliente gráfico para Banco MySQL	Banco do Dados	Livre
Toad for MySQL	Cliente gráfico para Banco MySQL	Banco do Dados	Livre
BibLivre	Impressão/gravação de arquivos gerados pelo sistema	Biblioteca Nacional	Livre
FireFTP	Plug-in de FPT do Firefox	Browser	Livre
Mozilla Firefox	Navegador de Internet	Browser	Livre
Autodesk Design Review	Visualizador de arquivos de CAD	CAD	Livre
DraftSight	Ferramenta CAD	CAD	Livre
DWG TrueView	Visualizador de arquivos de CAD	CAD	Livre
eToken	Gerenciamento de Certificado Digital	Certificado Digital	Livre
7-zip	Software de Compressão de arquivos	Compressão de arquivos	Depende de licença
Fomart Factory	Software utilitário para processamento de mídia (vídeo, áudio e imagem).	Conversor de formato	Livre
Thunderbird	Ferramenta de E-mail	Correio Eletrônico	Livre
AxCrypt	Criptografia de arquivos	Criptografia	Livre
HashCalc	Gerador de Hash	Criptografia	Livre
Keepass	Armazenador seguro de senhas	Criptografia	Livre
WinMD5Sum	Calcula o hash (MD5) de arquivos	Criptografia	Livre
GPG4Win (GnuPG)	Criptografia e assinatura de arquivos e e-mails	Criptografia	Livre
Aptana Studio	Desenvolvimento e teste de aplicações para web	Desenvolvimento Web	Livre
DIA / GTK+	Diagramação de Objetos	Diagramação	Livre
FreeMind	Mapeamento Mental e Organização de Idéias	Diagramação	Livre
Graphviz	Análisor de Dados Através de Gráficos	Diagramação	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
GUESS	Analisador de Dados Através de Gráficos	Diagramação	Livre
ILOG JViews BPMN Modeler	Diagramação de Processos com Notação BPMN	Diagramação	Livre
Scribus	Diagramação e Edição de Layouts de Documentos	Diagramação	Livre
Novo Dicionário Aurélio	Dicionário da Língua portuguesa	Dicionário	Livre
Guia de Desenvolvimento Urbano	Documentação para projeto de desenvolvimento urbano	Documentação	Livre
Extra	Software de emulação 3270 para acesso ao Serpro	Emulador de Terminal	Livre
HOD	Software de emulação 3270 para acesso ao Serpro	Emulador de Terminal	Depende de licença
PW3270	Emulador de terminal 3270 totalmente livre	Emulador de Terminal	Depende de licença
Google Desktop	Busca de Dados no Computador	Ferramenta de Busca	Livre
Google Earth	Visualizador de Fotos de Satélites	Georeferenciamento	Livre
GPS TrackMaker Versão Freeware	Troca de dados com Dispositivos GPS	Georeferenciamento	Livre
Disktective	Software de Mapeamento de Utilização do HD	Gerenciamento de Estação	Livre
Java 2 Runtime Environment	Maquina Virtual Java	Infraestrutura	Livre
CNIS	Cad. Nacional de Informações Sociais – Empregado	INSS	Livre
CNISA	Cad. Nacional de Informações Sociais – Empregador	INSS	Instal. pela Dataprev
Plenus	Sistema de Benefícios do INSS	INSS	Instal. pela Dataprev
Epass2000	Gerenciamento de Certificado Digital	Interface com hardware	Instal. pela Dataprev
ImageResizer	Redimensionador de Imagens	Interface com hardware	Livre
NetHASP	Gerenciamento de licenças para o Token do ACL.	Interface com Hardware	Livre
Dupkiller	Pesquisa e remove arquivos duplicados	Manutenção de arquivos	Livre
VigiSUS (ICA Web Client)	Cliente ICA para Web	Ministério da Saúde	Livre
Mysql WorkBench	Ferramenta gráfica para modelagem de dados	Modelagem de dados	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
Aris Express	Ferramenta de modelagem de processos	Modelagem de Processos	Livre
ARPO	Ferramenta de modelagem de processos	Modelagem de Processos	Livre
Bizagi	Ferramenta de modelagem de processos	Modelagem de Processos	Livre
Adobe Creative Suite 4-Design Premium	Conjunto de ferramentas de design	Multimídia	Livre
ATI-CD Maker	Gravador de CD/DVD	Multimídia	Depende de licença
CorelDraw	Suite de Edição de Imagem	Multimídia	Depende de Licença
GIMP	Software de Edição de Imagem	Multimídia	Depende de licença
InfraRecorder	Gravador de CD / DVD	Multimídia	Livre
InkScape	Ferramenta de Desenho Vetorial	Multimídia	Livre
Kofax VRS	Aplicativo integrado ao equipamento de digitalização para melhoria de imagem	Multimídia	Livre
Macromedia Flash Player	Player de Flash para Browser	Multimídia	Proprietário
Macromedia Studio MX	Suite de Edição de Imagem/Web	Multimídia	Livre
Nero	Gravador de CD / DVD	Multimídia	Depende de licença
NTI CDMaker Gold	Gravador de CD/DVD	Multimídia	Depende de licença
PowerDVD	Player de DVD	Multimídia	Depende de Licença
ScandAll PRO	Aplicativo para gerenciamento das digitalizações - Fujitsu	Multimídia	Depende de licença
VLC Media Player	Player multimídia	Multimídia	Proprietário
Internet Explorer	Navegador Internet	Navegador Internet	Livre
SICALC	Ferramenta para cálculo e impressão de DARF	Receita Federal	Livre
SRF - ITR	Transmissão da Declaração de Imposto Territorial Rural	Receita Federal	Livre
Módulo Adicional de Segurança CAIXA	Ferramenta de segurança para acesso a Internet Banking	Segurança	Livre
Módulo de Segurança - Banco do Brasil	Ferramenta de segurança para acesso a Internet Banking	Segurança	Livre

Nome do Software	Descrição	Classificação	Licença
ATIVASS	Sistema se Solicitação de Serviços Internos	Sistema Corporativo	Livre
ATIVA WIN	Sistema Ativa para Windows	Sistema Corporativo	Próprio
BANCO DE PUNIDOS	Banco de dados de agentes punidos	Sistema Corporativo	Próprio
SAR	Sistema de Acompanhamento de Resultados	Sistema Corporativo	Próprio
SIAFI Gerencial	Sistema de consultas customizadas ao SIAFI	STN	Livre
Débito	Sistema de Cálculo e Atualização de Debitos	TCU	Livre
SISAC	Registro de Admissões no serv. público federal	TCU	Livre
Everest Dictionary	Software Tradutor de Idiomas	Tradutor	Livre

ANEXO IX – TAREFAS E NÍVEIS DE SERVIÇO

TAREFAS SERVICE DESK			
Tarefa	TAREFA	Estimativa Mensal (UAT)	Estimativa Anual (UAT)
SD-001	Suporte de 1º nível a usuários (Telessuporte e abertura de chamados via Web)	541,67	6.500
SD-002	Atendimento técnico local e remoto a usuários (2º nível de suporte)	9.416,67	113.000
SD-003	Abertura e acompanhamento de chamados de fornecedores	100,00	1.200
SD-004	Conferência de ativos	416,66	5.000
SD-005	Controle da qualidade e manutenção da base de conhecimentos dos serviços atendidos pelo Service Desk.	420,00	5.040
	TOTAL	10.895,00	130.740

TAREFA Nº SD-001

Suporte de 1º nível a usuários (Telessuporte)

1. Subtarefas

Subtarefa	Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final por subtarefa	Custo final Estimado em UAT
Tipo 1	0,5	8.000	4.000	6.500
Tipo 2	1	2.500	2.500	

2. Objetivos

2.1. Padronização, desempenho e controle;

2.2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários da CONTRATANTE; e

2.3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

3. Base de conhecimento

3.1. Parcial.

4. Cenário atual

4.1. Atendimento telefônico efetuado aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, por equipe terceirizada, em local fora das dependências da CONTRATANTE, apoiada por sistemas de URA e de gestão de Ordens de Serviço, disponível das 8h às 20h, por meio de telefone 0800 provido pela CONTRTADA e formulário Web. O tempo médio de atendimento (TMA) é inferior a 7 (sete) minutos, e se distribui ao longo do dia conforme tabela abaixo, sendo 05 (cinco) minutos para o atendimento inicial e 02 (dois) minutos para o pós-atendimento necessário à finalização do chamado no sistema.

Ligações telefônicas por faixa horária (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Horário	Percentual	Quantidade de ligações
Antes das 08h00	0,20%	32
08h00---09h00	9,83%	1536
09h00---10h00	15,08%	2356
10h00---11h00	14,80%	2313
11h00---12h00	12,51%	1954
12h00---13h00	3,68%	575
13h00---14h00	4,49%	702
14h00---15h00	12,35%	1930
15h00---16h00	12,92%	2018
16h00---17h00	8,31%	1299
17h00---18h00	4,35%	679
18h00---19h00	1,09%	170
19h00---20h00	0,37%	58
Após as 20h00	0,02%	3
Total	100%	15625

Obs.: estão incluídas neste total, as ligações perdidas, quedas de conexão, ligações retorno e de verificações. O número de chamados decorrentes dessas ligações, encontra-se no item 4.3, a seguir.

4.2. A sazonalidade das ligações telefônicas ao longo do último ano é exibida na próxima tabela:

Sazonalidade das ligações telefônicas (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Mês	Percentual	Quantidade de ligações
Janeiro	6,34%	991
Fevereiro	5,95%	929
Março	6,31%	986
Abril	6,17%	964
Mai	7,38%	1153
Junho	15,56%	2432
Julho	10,91%	1705
Agosto	11,90%	1859

Sazonalidade das ligações telefônicas (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Mês	Percentual	Quantidade de ligações
Setembro	9,99%	1561
Outubro	6,20%	968
Novembro	7,22%	1128
Dezembro	6,07%	949
Total	100%	15625

Obs.: estão incluídas neste total, as ligações perdidas, quedas de conexão, ligações retorno e de verificações. O número de chamados decorrentes dessas ligações, encontra-se no item 4.3, a seguir.

4.3. Chamados abertos pelo autoatendimento e telefone:

Nº de chamados distribuídos por forma de abertura (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Forma	Percentual	Quantidade de chamados
Autoatendimento (web)	57,11%	13479
Telefone	42,89%	10124
Total	100%	23603

4.4. Chamados resolvidos no 1º Nível (N1):

Total de chamados Resolvidos no Primeiro Nível (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Equipe	Percentual	Quantidade de chamados
Auto Atendimento WEB	1,86%	439
Telefone	1,83%	432
Total	4%	871

5. Lista de subtarefas

Lista não exaustiva de Subtarefas do TIPO 1 – esforço médio 7 (sete) minutos
1 – Esclarecimento de dúvidas de usuário (de caráter geral e que não se enquadrem nos itens abaixo);
2 – Informações sobre hardware (configurações, funcionalidades, etc.);
3 – Informações sobre aplicativos homologados (suítes de escritório, browsers, clientes de e-mail, outros);
4 – Informações sobre sistemas corporativos da CONTRATANTE;
5 – Informações sobre disponibilidade de serviços (Internet, Rede, Correio, Sistemas

Corporativos, outros);
6 – Registro de solicitações e sugestões de melhorias e adaptações evolutivas dos sistemas;
7 – Retorno de ligações, complementando informações;
8 – Registro e classificação de chamados (encaminhados para 2º nível).
Lista não exaustiva de Subtarefas do TIPO 2 – esforço médio 15 (quinze) minutos
1 – Resolução de problemas em interação com usuário, seguindo scripts personalizados.

6. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço Subtarefa Tipo 1	Esforço Subtarefa Tipo 2
1	B	Atender ligações telefônicas, registrar chamados no sistema de gerenciamento, efetuar triagem e classificação das solicitações.	07 min.	15 min.
2	B	Registrar informações repassadas pelo usuário.		
3	I	Capturar documentação técnica para solução do chamado.		
4	I	Executar as rotinas de suporte conforme roteiro padronizado para o problema.		
5	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º nível quando da impossibilidade de resolução do problema a partir do script.		
6	B	Acompanhar e registrar histórico/evolução de atendimento ao chamado.		
7	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o demandante o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.		
CUSTO FINAL EM UATs			0,5	1

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

7. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Dar tratamento em até 5 minutos para Subtarefas TIPO 1.	=> 70%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
2. Dar tratamento em até 8 minutos para Subtarefas TIPO 1.	=> 90%	Proporcional a 0,8% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
3. Dar tratamento em até 15 minutos para Subtarefas TIPO 1.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
4. Dar tratamento em até 15 minutos para Subtarefas TIPO 2.	=> 70%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
5. Dar tratamento em até 20 minutos para Subtarefas TIPO 2.	=> 90%	Proporcional a 0,8% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
6. Dar tratamento em até 30 minutos para Subtarefas TIPO 2.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
7. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer (o que couber)	10% do VTT
8. Índice de ligações atendidas.	=> 95%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
9. Tempo de espera em fila de até 20 segundos.	=> 90%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
10. Tempo de espera em fila.	20 segundos	Proporcional a 0,5% do VTT por segundo que exceda o limite	10% do VTT
11. Tempo médio para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web.	10 minutos	Proporcional a 0,5% do VTT por minuto que exceda o limite	10% do VTT

8. Fórmulas

VTT_(SD-001) - Valor Total da Tarefa SD-001. Valor proporcional da Tarefa SD-001 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-001)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \sum \text{UATs da Tarefa SD-001 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-001. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-001 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-001)}$$

Limitado a 10% do VTT_(SD-001)

No caso da tarefa SD-001 temos 11 (onze) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

VGT_(SD-001) – Valor de Desconto da Tarefa SD-001

$$VGT_{(SD-001)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-001 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

9. Pressupostos e Restrições

9.1. Os telefones devem estar conectados à central de telefonia privativa que possua funcionalidades de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas, além dos demais requisitos citados no item 1 do Anexo I deste Termo de Referência;

9.2. Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de telessuporte (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais da CONTRATANTE, e suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão da CONTRATANTE, conforme requisitos citados no item 2 do Anexo I deste Termo de Referência;

9.3. Toda abertura de OS (Ordem de Serviço) é informada ao demandante (usuário de TI solicitante) para controle e acompanhamento do atendimento, por meio do envio de um e-mail automático, pela ferramenta, ao solicitante/demandante;

9.4. Aceita-se, por iniciativa exclusiva do demandante, a ordem de serviço com estabelecimento de horário inicial para início de contagem do tempo de atendimento. Representa tão somente uma conveniência para o usuário, que poderá fazer uma requisição de serviço para ser executada a partir de um certo dia e horário, para evitar, por exemplo, desencontro entre o técnico executor e o usuário solicitante. A contagem do tempo de atendimento desse tipo de requisição será iniciada apenas a partir do dia e horário inicial estabelecido pelo usuário;

9.5. Dentro de um prazo de até 15 dias corridos, se houver duas aberturas de ordem de serviço por um mesmo usuário demandante, reclamando o mesmo problema (mesma categorização de problema no catálogo de serviços) para o mesmo item de configuração (mesma impressora, ou desktop, ou notebook, etc.), o sistema informatizado de registro e controle de chamados irá marcar a ordem de serviço mais recente, de forma automatizada, como reincidência. Opcionalmente, a Central de Serviços poderá apontar de forma manual a condição de reincidência se for detectada tal situação durante o curso do atendimento;

9.6. A equipe de 1º nível, atendentes e supervisor(es), devem apoiar a Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento para manutenção e aprimoramento da Base de Conhecimento;

9.7. O encerramento da interação de primeiro nível será efetuado na ferramenta de Service Desk. Em seguida, deverá ser executada pesquisa de satisfação utilizando a URA;

9.8. Uma Ordem de Serviço pode ser reaberta, dentro do prazo de até 72 horas úteis, sempre que haja necessidade em virtude de sua incompletude ou se for fechada sem o correspondente efetivo atendimento. Como prerrogativa, a ordem de serviço só pode ser reaberta pelo mesmo usuário demandante, pela equipe Gestora da Contratante ou pelos Gestores da Contratada;

9.9. A Ordem de Serviço aberta em duplicidade para um mesmo atendimento, ainda não concluído, deve ser cancelada, com a indicação do número da OS original; e

9.10. Aleatoriamente, as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

TAREFA Nº SD-002

Atendimento técnico local e remoto a usuários (2º nível de suporte)

1. Subtarefas

Subtarefa	Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final por subtarefa	Custo final Estimado em UAT
Tipo 1	1,5	10.000	15.000	113.000
Tipo 2	4	16.250	65.000	
Tipo 3	6	5.500	33.000	

2. Objetivo

2.1. Padronização, desempenho e controle; e

2.2. Atendimento técnico realizado de forma presencial e ou remota (suporte remoto por meio de software de acesso às estações de trabalho - Bomgar) aos usuários dos serviços de TI da CONTRATANTE.

3. Base de conhecimento

3.1. Parcial.

4. Cenário atual

4.1. Atendimento efetuado por equipe contratada, de forma presencial, a todos os usuários dos serviços de TI da CONTRATANTE, em todas as capitais de Estado, disponível das 8h às 20h nas unidades da CONTRATANTE em Brasília, e das 8h às 18h nas unidades regionais da CONTRATANTE. A resolução dos atendimentos presenciais está distribuída conforme tabela a seguir, sem a segmentação em subtarefas. O atendimento por meio de software de acesso remoto à estação só foi implantado, em regime piloto, a partir do mês de agosto de 2016.

Resolução das Ordens de Serviço pelo atendimento técnico presencial (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Tempo de fechamento	Percentual	Quantidade total de chamados
Até 4 horas úteis	74,92%	17684
Entre 4 e 6 horas úteis	9,56%	2257
Entre 6 e 12 horas úteis	10,75%	2538
Entre 12 e 48 horas úteis	4,36%	1029
Acima de 48 horas úteis	0,40%	95
Total	100%	23603

4.2. A sazonalidade dos atendimentos (chamados resolvidos) ao longo do ano de 2016 é exibida na próxima tabela:

Sazonalidade de atendimento técnico presencial (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Mês	Percentual	Quantidade de chamados
Janeiro	7,52%	1775
Fevereiro	8,66%	2045
Março	11,04%	2606
Abril	9,38%	2214
Maio	7,79%	1838
Junho	10,67%	2518
Julho	9,61%	2268
Agosto	9,63%	2273
Setembro	8,69%	2051
Outubro	6,38%	1507
Novembro	6,61%	1559
Dezembro	4,02%	949
Total	100%	23603

4.3. Os chamados resolvidos por meio da ferramenta de acesso Bomgar são apresentados na tabela abaixo. Os meses de maio, junho e julho forma de teste. A operação iniciou em Agosto.

Sazonalidade de atendimento remoto pela ferramenta Bomgar (Brasília e Regionais).		
Ref. Ano de 2016		
Mês	Percentual	Quantidade de chamados
Maio	0,11%	27
Junho	0,14%	33
Julho	0,18%	43
Agosto	0,47%	110
Setembro	1,07%	252
Outubro	0,97%	229
Novembro	0,94%	222
Dezembro	0,65%	154
Total	5%	1070

5. Lista de subtarefas

Lista não exaustiva de Subtarefas do TIPO 1**

esforço médio 22,5 (vinte e dois vírgula cinco) minutos*	
1.1 - esclarecimento de dúvidas de usuário 2º nível;	1.10 - atualização de software;
1.2 - troca de suprimentos de impressão;	1.11 - verificação de software;
1.3 - configuração de impressoras;	1.12 - criação de pasta locais de correio eletrônico;
1.4 - entrega de dispositivos/equipamentos;	1.13 - verificação de acesso à rede e recursos de rede;
1.5 - recolhimento de equipamentos;	1.14 - instalação de notebook e projetor para reunião;
1.6 - remanejamento de equipamentos;	1.15 - remoção de notebook e projetor para reunião;
1.7 - verificação de equipamento;	1.16 - verificação de acesso à Internet;
1.8 - remoção de software;	1.17 - teste prévio de sala de videoconferência.
1.9 - remanejamento de software;	
Lista não exaustiva Subtarefas do TIPO 2** - esforço médio 60 (sessenta) minutos*	
2.1 - instalação de equipamentos;	2.4 - configuração de rede sem fio e VPN;
2.2 - otimização de equipamentos;	2.5 - backup de arquivos;
2.3 - configuração de equipamentos na Rede da CONTRATANTE;	2.6 - instalação e configuração de software.
Lista não exaustiva Subtarefas do TIPO 3** - esforço médio 90 (noventa) minutos*	
3.1 - reparo de equipamentos (substituição de componentes);	3.4 - remoção de vírus/malware;
3.2 - formatação de equipamentos;	3.5 - instalação de sistema operacional;
3.3 - reinstalação do sistema operacional;	3.6 - recuperação de sistema operacional;
	3.7 - recuperação de arquivos/dados.

(*) Para autoridades TIPO 1, o tempo de atendimento é reduzido em 75% (setenta e cinco por cento).

(*) Para autoridades TIPO 2, o tempo de atendimento é reduzido em 50% (cinquenta por cento).

(**) A categorização de novas subtarefas será baseada nos critérios de tempo e complexidade, conforme modelo, e passará pela análise conjunta da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

6. Lista de Atividades

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Esforço Subtarefa Tipo 1	Esforço Subtarefa Tipo 2	Esforço Subtarefa Tipo 3
1	B	Capturar documentação técnica para solução do chamado.	22,5 min.	60 min.	90 min.
2	B	Executar as rotinas de suporte conforme prioridade.			
3	B	Registrar os serviços realizados.			
4	I	Verificar e testar o serviço.			
5	B	Atualizar ou incluir, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.			
6	B	Concluir e fechar o chamado.			
CUSTO FINAL EM UATs**			1,5	4	6

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

7. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.	
Atividades TIPO 1 (exceto para autoridades tipos 1 e 2 e chamados agendados)	1. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	2. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,6% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	3. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	4. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 2 (exceto para autoridades tipos 1 e 2 e chamados agendados)	5. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	6. Chamados resolvidos em até 9 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,6% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	7. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	8. Chamados resolvidos em até 18 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.	
Atividades TIPO 3 (exceto para autoridades tipos 1 e 2 e chamados agendados)	9. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	10. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,6% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	11. Chamados resolvidos em até 16 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	12. Chamados resolvidos em até 24 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 1 (para autoridades definidas como tipo 2)	13. Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	14. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	15. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	16. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 2 (para autoridades definidas como tipo 2)	17. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	18. Chamados resolvidos em até 4,5 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	19. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	20. Chamados resolvidos em até 9 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 3 (para autoridades definidas como tipo 2)	21. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	22. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	23. Chamados resolvidos em até 8 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	24. Chamados resolvidos em até 12 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 1 (para autoridades definidas como	25. Chamados resolvidos em até 1 hora útil do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.	
tipo 1)	26. Chamados resolvidos em até 1,5 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	27. Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	28. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 2 (para autoridades definidas como tipo 1)	29. Chamados resolvidos em até 1,5 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	30. Chamados resolvidos em até 2h15min úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	31. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	32. Chamados resolvidos em até 4,5 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Atividades TIPO 3 (para autoridades definidas como tipo 1)	33. Chamados resolvidos em até 2 horas úteis do recebimento.	>= 80%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	34. Chamados resolvidos em até 3 horas úteis do recebimento.	>= 90%	Proporcional a 0,4% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	35. Chamados resolvidos em até 4 horas úteis do recebimento.	>= 95%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
	36. Chamados resolvidos em até 6 horas úteis do recebimento.	100%	Proporcional a 0,1% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
Chamados Agendados com hora marcada (*)	37. Chamados agendados com hora marcada, atendidos no horário pré-determinado, com tolerância máxima de 10 minutos.	100%	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
38. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,1 % do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer	10% do VTT	

(*) Ver definição de chamados agendados no quadro a seguir, denominado “Pressupostos e Restrições”.

8. Fórmulas

VTT_(SD-002) - Valor Total da Tarefa SD-002. Valor proporcional da Tarefa SD-002 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-002)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medido no mês}) * \sum \text{UATs da tarefa}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-002. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-002 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-002)}$$

Limitado a 10% do VTT.

No caso da tarefa SD-002 temos 38 (trinta e oito) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

VGT_(SD-002) – Valor de Desconto da Tarefa SD-002

$$VGT_{(SD-002)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-002 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

9. Pressupostos e Restrições

9.1. A abertura de chamados para este nível de atendimento é realizada pelo encaminhamento de chamados do Telessuporte (1º Nível), por equipe da DSI ou por equipe de 3º Nível (de outro CONTRATO);

9.2. Caso as ordens de serviço sejam abertas por canais diferentes do 1º Nível – Telessuporte, não haverá o pagamento pela abertura/encaminhamento da OS, conforme relatado na tarefa SD-001, mas somente pela conclusão, conforme esta Tarefa SD-002;

9.3. Embora os volumes relativos informados nas tabelas acima (distribuição percentual por tempo de atendimento e sazonalidade anual) não levem em consideração o suporte de nível 2 com auxílio de software de acesso remoto à estação de trabalho do usuário (implantado em Agosto de 2016), estima-se que até cerca de 52% (cinquenta e dois por cento) dos chamados poderiam ser solucionados pela modalidade remota, com auxílio de software e/ou telefone;

9.4. Toda OS aberta deve ser informada ao demandante para controle e acompanhamento do atendimento, além do envio por e-mail;

9.5. Esta Tarefa subdivide-se em subtarefas equivalentes e agrupadas em três níveis em função do esforço médio para resolução dos chamados, conforme base histórica da CONTRATANTE:

9.6. As Subtarefas do TIPO 1 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 22,5 (vinte e dois minutos e meio) minutos;

9.7. As Subtarefas do TIPO 2 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 60 (sessenta) minutos;

9.8. As Subtarefas do TIPO 3 são aquelas que demandam esforço médio de resolução de 90 (noventa) minutos;

9.9. Caso a categorização inicial do chamado como tipo 1, 2 ou 3 tenha sido incorreta ou incompatível com a solução dada ao problema, caberá à CONTRATADA ajustá-la;

9.10. Define-se como chamado agendado ou ordem de serviço agendada com hora marcada, aquele aberto, com pelo menos 8 (oito) horas úteis de antecedência, para ser atendido em horário fixo e pré-determinado. Destina-se especificamente a requisições de serviço que tipicamente necessitam de horário pré-estabelecido para serem concluídas, geralmente ligadas a eventos, como montagens de projetor em salas de reunião e testes prévios de equipamentos em salas de videoconferência (que ocorrem com antecedência de 1 hora em relação ao efetivo início do evento);

9.11. Aceita-se também, por iniciativa exclusiva do usuário demandante, a ordem de serviço com estabelecimento de horário inicial para início de contagem do tempo de atendimento. Difere da modalidade de agendamento definida no item anterior, por representar tão somente uma conveniência para o usuário, que poderá fazer uma requisição de serviço para ser executada a partir de um certo dia e horário, para evitar, por exemplo, desencontro entre o técnico executor e o usuário solicitante. A contagem do tempo de atendimento desse tipo de requisição será iniciada apenas a partir do dia e horário inicial estabelecido pelo usuário;

9.12. O encerramento do chamado deve ser precedido da confirmação da conclusão do atendimento pelo usuário demandante, por e-mail automático da ferramenta, conforme processo de Cumprimento de Requisição;

9.13. Sempre que possível e permitido pelo usuário demandante, a equipe de 2º nível deverá utilizar a ferramenta de suporte remoto fornecida pela CONTRATANTE para resolver o chamado de forma breve e ágil, evitando deslocamentos físicos que poderiam retardar a conclusão das solicitações;

9.14. A equipe de 2º nível, atendentes e supervisor(es), devem apoiar a Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento para manutenção e aprimoramento da Base de Conhecimento;

9.15. Se o técnico identificar que a resolução do problema é de competência do 3º nível (Servidores da CONTRATANTE ou Equipe contratada para atendimentos de 3º nível), deve encaminhá-lo, via sistema, para a equipe responsável;

9.16. A Ordem de Serviço aberta em duplicidade para um mesmo atendimento, ainda não concluído, deve ser cancelada indicando o número da OS original;

9.17. Paralisam a contagem de tempo de atendimento para fins da aferição do quadro anterior (resultados esperados e níveis de qualidade exigidos) as seguintes condições: i) pendência da CONTRATANTE – sempre que a continuidade do atendimento depender de equipe de suporte da própria CONTRATANTE ou de outras CONTRATADAS; ii) pendência de Fornecedor – por controle de acesso exclusivo da CONTRATANTE, a situação da Ordem de Serviço será alterada para esta condição sempre que houver necessidade de intervenção de fornecedor externo de serviços e ou materiais/equipamentos para dar andamento na solicitação da ordem de serviço;

9.18. Por meio de monitoramento automatizado da ferramenta de registro e controle de Ordens de Serviço, poderá ser cancelada e desconsiderada para cálculo das médias de tempo de atendimento, a OS que não puder ser atendida por terem ocorrido 3 (três) ausências seguidas do usuário

demandante, constatadas em tentativas de atendimento com intervalo mínimo de 1 (uma) hora, dentro do horário de expediente da Contratante;

9.19. Para as Ordens de Serviço de atendimento técnico de 2º nível (Tarefa SD-002), quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 1, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 5 ou superior e Chefe de Unidade Regional e seus respectivos substitutos, os tempos de resolução dos chamados serão reduzidos em 75% (setenta e cinco por cento), conforme já previsto no quadro de resultados esperados. Atualmente, este grupo possui cerca de 104 usuários (já incluídos os substitutos);

9.20. Para as Ordens de Serviço de atendimento técnico de 2º nível (Tarefa SD-002), quando se tratar de atendimento a autoridades TIPO 2, assim definidos aqueles usuários detentores de DAS 4 e seus respectivos substitutos, os tempos de resolução dos chamados serão reduzidos em 50% (cinquenta por cento), conforme já previsto no quadro de resultados esperados. Atualmente, este grupo possui cerca de 184 usuários (já incluídos os substitutos); e

9.21. Aleatoriamente, as Ordens de Serviço concluídas serão verificadas com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento a OS será reaberta mantendo-se os prazos originais para atendimento.

10. Distribuição da estimativa anual de ordens de serviço de 2º nível por unidade da federação

UF	Total de ativos	Total de usuários	Qtd OS de 2º nível	Subtarefa Tipo 1 (1,5 UAT) - 31,5%		Subtarefa Tipo 2 (4 UAT) - 51,2%		Subtarefa Tipo 3 (6 UAT) - 17,3%		Total de UATs
				Qtde de chamados	Em UAT	Qtde de chamados	Em UAT	Qtde de chamados	Em UAT	
AC	41	19	254	80	120	130	520	44	264	904
AL	62	34	420	132	198	215	860	73	438	1.496
AM	67	36	449	141	212	230	920	78	468	1.600
AP	35	16	215	68	102	110	440	37	222	764
BA	111	65	780	246	369	399	1.596	135	810	2.775
CE	120	73	862	272	408	441	1.764	149	894	3.066
DF	2.384	1.378	16.631	5.237	7.856	8.511	34.044	2.883	17.298	59.198
ES	78	44	537	169	254	275	1.100	93	558	1.912
GO	110	68	797	251	377	408	1.632	138	828	2.837
MA	84	44	555	175	263	284	1.136	96	576	1.975
MG	155	92	1.098	346	519	562	2.248	190	1.140	3.907
MS	64	37	447	141	212	229	916	77	462	1.590
MT	56	30	375	118	177	192	768	65	390	1.335
PA	84	48	582	183	275	298	1.192	101	606	2.073
PB	83	55	628	198	297	321	1.284	109	654	2.235
PE	88	59	670	211	317	343	1.372	116	696	2.385
PI	68	34	438	138	207	224	896	76	456	1.559
PR	91	53	637	201	302	326	1.304	110	660	2.266
RJ	185	125	1.416	446	669	725	2.900	245	1.470	5.039
RN	77	46	547	172	258	280	1.120	95	570	1.948
RO	54	27	347	109	164	178	712	60	360	1.236

UF	Total de ativos	Total de usuários	Qtd OS de 2º nível	Subtarefa Tipo 1 (1,5 UAT) - 31,5%		Subtarefa Tipo 2 (4 UAT) - 51,2%		Subtarefa Tipo 3 (6 UAT) - 17,3%		Total de UATs
				Qtde de chamados	Em UAT	Qtde de chamados	Em UAT	Qtde de chamados	Em UAT	
RR	39	17	234	74	111	120	480	40	240	831
RS	95	57	677	213	320	347	1.388	117	702	2.410
SC	71	45	524	165	248	268	1.072	91	546	1.866
SE	69	41	489	154	231	250	1.000	85	510	1.741
SP	121	75	879	277	416	450	1.800	152	912	3.128
TO	44	19	262	83	125	134	536	45	270	931
TOTAL	4.536	2.637	31.750	10.000	15.000	16.250	65.000	5.500	33.000	113.000

Observações:

1- A partir do levantamento da série histórica de Ordens de Serviço (chamados) da CONTRATANTE, foi considerado, como parâmetro aproximado, o valor de 7 (sete) ordens de serviço por usuário ao ano, somadas a 3 (três) ordens de serviço por ativo ao ano. São considerados ativos as estações de trabalho, notebooks, scanners, codecs e impressoras existentes, no total aproximado de 4.536 (quatro mil e quinhentos e trinta e seis) equipamentos; e

2- As quantidades finais de ordens de serviço e de UATs por subtarefa foram arredondadas para efeitos de estimativa total da tarefa.

TAREFA Nº SD-003

Abertura e acompanhamento de chamados de fornecedores

Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final Estimado em UAT
1	1.200	1.200

1. Objetivo

1.1. Padronização, desempenho e controle.

2. Base de conhecimento

2.1. Inexistente.

3. Cenário atual

3.1. Abertura, acompanhamento e apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados relativos à infraestrutura de TI em garantia, que em Brasília é composta majoritariamente de equipamentos de uso de usuários (estações de trabalho, notebooks, impressoras, etc) e nas unidades regionais, além dos equipamentos de usuários, outros equipamentos da infraestrutura de TI (servidor, switch, roteador, etc). Cerca de 50% (cinquenta por cento) desse serviço é realizado

atualmente pelos próprios analistas da CONTRATANTE, responsáveis pelo equipamento/software para o qual está sendo prestado o suporte técnico.

4. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Abrir e acompanhar chamados com fornecedores, prestando as informações solicitadas.	15 min.	1
2	I	Registrar procedimentos corretivos encaminhados por fornecedores e executá-los, quando autorizados pela área responsável, ou repassá-los à equipe executora.		
3	B	Acompanhar técnico dos fornecedores em atendimento ao chamado aberto.		
4	B	Efetuar teste de funcionamento ou solicitar à equipe executora.		
5	B	Registrar as falhas e as correções aplicadas, efetuando a alteração da documentação técnica correspondente, se necessário.		
6	B	Comunicar e encaminhar ao gestor do contrato informações sobre chamados abertos cujo prazo de atendimento contratual está extrapolado.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Uma vez constatada a necessidade de acionamento do fornecedor externo (tipicamente, assistência técnica), o chamado deverá ser aberto em até 30 minutos.	100% até 30min após pré-diagnóstico	Proporcional a 0,5% do VTT por ponto percentual inferior ao limite	10% do VTT
2. Índice de atendimentos que seguiram as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,2% do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer (o que couber)	10% do VTT

6. Fórmulas

VTT_(SD-003) - Valor Total da Tarefa SD-003. Valor proporcional da Tarefa SD-003 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-003)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \sum \text{UATs da Tarefa SD-003 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-003. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-003 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-003)}$$

Limitado a 10% do $VTT_{(SD-003)}$

No caso da tarefa SD-003 temos 02 (dois) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

$VGT_{(SD-003)}$ – Valor de Desconto da Tarefa SD-003

$$VGT_{(SD-003)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-003 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

7. Pressupostos e Restrições

7.1. O atendimento será executado após a abertura de Ordem de Serviço específica, registrada no sistema de gestão;

7.2. Tipicamente, os chamados abertos junto a fornecedores referem-se a solicitações de assistência técnica de equipamentos de TI dentro do prazo de garantia; e

7.3. Quaisquer saídas de equipamentos devem ser autorizadas pela Unidade responsável da CONTRATANTE, com a identificação do fornecedor que retira o equipamento, do funcionário, número do atendimento, do contrato de prestação de serviço, e quaisquer outras informações relevantes.

TAREFA Nº SD-004

Conferência de ativos

Custo Unitário em UAT	Estimativa de consumo anual	Custo final Estimado em UAT
1	5.000	5.000

1. Objetivo

1.1. Padronização e Controle; e

1.2. Identificar, por meio de verificação in loco, os ativos de hardware e software utilizados na CONTRATANTE, de sua propriedade ou não.

2. Base de conhecimento

2.1. Inexistente.

3. Cenário atual

3.1. O Controle de ativos é apoiado com o uso de ferramenta automatizada (HPSM). Dado o elevado número de movimentações de equipamentos, especialmente estações de trabalho de usuários, eventualmente é necessária a confirmação in loco da existência de equipamentos e seu respectivo patrimônio, atualizando a base de dados do sistema de gestão. Ademais, estima-se a realização de ao menos uma conferência anual em todo o parque de TI. Considera-se como uma unidade de coleta uma estação de trabalho (conjunto formado pelo computador, monitor, teclado, mouse, impressora local), impressora de rede, switch, equipamento servidor, roteador, rack, access point, codec de videoconferência, dentre outros.

4. Lista de Atividades

Item	Comple-xidade (*)	Atividade	Esforço (min)	Custo Total
1	B	Coletar as informações acerca dos ativos de software e hardware em uso na CONTRATANTE, de sua propriedade ou não, nos termos de solicitação formalizada e seguindo o cronograma definido pela área solicitante.	15 min. (por ativo)	1
2	B	Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante, em formato determinado pela mesma.		
CUSTO FINAL EM UAT				1

(*) **B**aixa; **I**ntermediária; **M**ediana; **A**lta;

5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos ados

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
1. Executar o procedimento de acordo com o quantitativo de unidades de coleta solicitadas, dentro do prazo esperado, proporcional à quantidade de unidades de coleta	15 minutos por unidade de coleta	Proporcional a 0,5% do VTT por hora de atraso, para cada requisição de serviço concluída em atraso.	10% do VTT
2. Índice de atendimentos que seguirem as atividades descritas para a Tarefa, a partir da análise de uma amostra das ordens de serviço do mês.	100%	Proporcional a 0,3% do VTT por ponto percentual inferior ao limite + Refazer (o que couber)	10% do VTT

6. Fórmulas

VTT_(SD-004) - Valor Total da Tarefa SD-004. Valor proporcional da Tarefa SD-004 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-004)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \sum \text{UATs da Tarefa SD-004 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-004. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-004 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-004)}$$

Limitado a 10% do $VTT_{(SD-004)}$

No caso da tarefa SD-004 temos 02 (dois) indicadores. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

VGT_(SD-004) – Valor de Desconto da Tarefa SD-004

$$VGT_{(SD-004)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-004 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

7. Pressupostos e Restrições

7.1. Não existem.

TAREFA Nº SD-005

Controle da qualidade e manutenção da base de conhecimentos dos serviços atendidos pelo Service Desk.

Custo Unitário em UAT (mensal)	Estimativa de Consumo Anual	Custo Final Estimado em UAT
420	12	5.040

1. Objetivo

1.1. Padronização, Controle e Qualidade;

1.2. Processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes (manutenção de scripts na Base de Conhecimento); e

1.3. Verificação da qualidade dos atendimentos por meio de amostragem.

2. Base de conhecimento

2.1. Inexistente.

3. Cenário atual

3.1. A base de conhecimento, com cobertura parcial, é mantida por analistas da própria CONTRATANTE. Uma boa parte dos artigos está desatualizada e necessita de revisão.

4. Lista de Atividades

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço mensal	Custo Total
1	A	Elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento.	120h	420
2	A	Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando-as continuamente e realimentando o processo de Gerenciamento de Base de Conhecimento.		
3	M	Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de telessuporte e de suporte técnico "on-site" quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações.		
4	A	Realizar a verificação do conteúdo das gravações em cada período de medição, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões e identificar falhas no atendimento (relacionadas a capacitação, escalonamento, cortesia, desvios de conduta, tempo excessivo de conversação, dicção, uso de gírias, entre outras situações) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas).		
5	A	Realizar a verificação do conteúdo dos registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar falhas no atendimento (relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e objetividade do campo "Logs", uso da linguagem escrita, etc.) e oportunidades de melhoria (orientação, disseminação de melhores práticas);		
6	I	Manter registros históricos das verificações realizadas sobre as gravações e registros (itens "h" e "i" acima), com informações sobre quem realizou a verificação, quais foram os técnicos envolvidos na resolução do chamado, resultados da verificação, recomendações ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.		
7	A	Dar subsídios aos gerentes e supervisores da CONTRATADA para a elaboração do plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços do presente contrato.		
8	M	Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria na prestação do serviço e formas de prevenir novas ocorrências do problema identificado.		

Item	Comple- xidade (*)	Atividade	Esforço mensal	Custo Total
9	M	Elaborar relatórios gerenciais, com dados estatísticos que demonstrem o uso e cobertura da base de conhecimentos.		
10	A	Criar, divulgar e acompanhar plano de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas análises realizadas ao longo do mês.		
CUSTO FINAL EM UAT (mensal)				420

(*) **Baixa**; Intermediária; **Mediana**; **Alta**;

5. Resultados esperados e níveis de qualidade exigidos

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	DESCONTO	LIMITE DESC.
<p>1. Verificar a qualidade, por meio de amostragem, de uma quantidade determinada de atendimentos (por meio do exame de gravações de ligações telefônicas e dos registros de atendimento) de forma a permitir avaliações e inferências sobre a qualidade dos serviços.</p> <p>Os chamados concluídos em um determinado mês serão verificados no mês subsequente ao seu encerramento.</p>	47 atendimentos deverão ser verificados por mês, a partir do 4º mês do contrato (tal quantidade de amostras permitirá inferências com nível de confiança de 95% e margem de erro de 15%).	Não se aplicará necessariamente uma glosa, caso o limite não seja atendido ou este resultado não for alcançado. Se isso ocorrer, será considerado um caso de inexecução parcial, sujeito às sanções contratuais cabíveis.	N/A
2. Elaborar e entregar relatório mensal demonstrativo da verificação dos atendimentos, contendo evidências da realização das atividades de verificação, dentro das metas estabelecidas no item anterior.	Entregar relatório até o 2º dia útil de cada mês (somente a partir do 5º mês, em relação aos atendimentos encerrados no 3º mês do contrato, e assim por diante).	Proporcional a 0,5% do VTT por dia de atraso + refazer.	10% do VTT
3. Elaborar e ou revisar artigos da base de conhecimento dos serviços previstos no catálogo e dos incidentes mais frequentes e submetê-los à aprovação da CONTRATANTE à medida em que foram redigidos e ou revisados.	Garantir que pelo menos 80% (oitenta por cento) dos atendimentos encerrados no mês estejam cobertos por artigos atualizados da base de conhecimentos, a partir do 4º mês de operação.	Proporcional a 1% do VTT a cada ponto percentual abaixo do limite mínimo estipulado.	10% do VTT
4. Apresentar, mensalmente, relatório gerencial e estatístico que demonstre o uso e cobertura da base de conhecimentos.	Entregar relatório até o 2º dia útil de cada mês (sem período de carência).	Proporcional a 0,5% do VTT por dia de atraso + refazer.	10% do VTT

6. Fórmulas

VTT_(SD-005) - Valor Total da Tarefa SD-005. Valor proporcional da Tarefa SD-005 no valor contratual pago mensalmente. Dado pela fórmula:

$$VTT_{(SD-005)} = (\text{Valor Mensal do Contrato} / \text{Total de UATs medidos no mês}) * \sum \text{UATs da Tarefa SD-005 no mês}$$

O cálculo é feito da seguinte forma: Divide-se o valor mensal do contrato pelo número total de UATs de todas as tarefas do mês, assim teremos o valor de cada UAT no mês. Esse valor de UAT é multiplicado pela quantidade de UATs executadas da Tarefa SD-005. Assim, tem-se o valor proporcional da Tarefa SD-005 com base no valor mensal do contrato e do total de UATs executadas no mês.

VGI(i) – Valor de Desconto do Indicador (i)

$$VGI(i) = [\text{Limite}(i) - \text{Executado}(i)] * \% \text{ de desconto}(i) * VTT_{(SD-005)}$$

Limitado a 10% do $VTT_{(SD-005)}$

No caso da tarefa SD-005 temos 03 (três) indicadores com cálculo de desconto. Para cada indicador que não atingiu os níveis de serviço exigidos é calculado o valor do desconto. O cálculo é feito com base no descumprimento, isto é, a diferença entre o limite mínimo exigido e o efetivamente executado. Esse descumprimento é multiplicado pelo percentual de desconto apresentado para o indicador. Esse resultado multiplica o Valor Total da Tarefa, chegando assim ao Valor de Desconto do Indicador, que é limitado a 10% (dez por cento) do Valor Total da Tarefa. Faz-se essa conta para cada indicador que não tenha atingido os níveis mínimos exigidos.

VGT_(SD-005) – Valor de Desconto da Tarefa SD-005

$$VGT_{(SD-005)} = \sum VGI(i)$$

O Valor de Desconto da Tarefa SD-005 é calculado pelo somatório dos descontos de cada indicador.

7. Pressupostos e Restrições

7.1. Caberá à CONTRATADA a coleta de informações atualizadas dos procedimentos necessários para a execução de alguma atividade que não estejam disponíveis na base de conhecimentos, ou estejam desatualizados. Os scripts resultantes deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE;

7.2. As amostras dos atendimentos a serem auditados serão selecionadas de forma aleatória pela CONTRATANTE;

7.3. Nos três primeiros meses do contrato, o foco das tarefas de controle de qualidade e base de conhecimentos será na população e aprimoramento da base de conhecimento, de forma a priorizar a padronização do atendimento, motivo pelo qual os trabalhos de auditoria de atendimentos somente serão cobrados a partir do 4º mês do contrato. Nas eventuais renovações contratuais, não haverá repetição de tal procedimento; e

7.4. Os formatos básicos (templates) dos artigos da base de conhecimentos serão definidos pela CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA

ANEXO II DO EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 06/2017

MINUTA

**CONTRATO N.º/2017 QUE ENTRE SI
CELEBRAM A UNIÃO, REPRESENTADA PELO
MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, POR
INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE GESTÃO
INTERNA E A EMPRESA
....., NA FORMA ABAIXO:**

A **UNIÃO** por meio do **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, por intermédio da **DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o número 26.664.015/0001-48, sediada no Setor de Autarquias Sul, Quadra 1, Bloco "A", Edifício Darcy Ribeiro, 10º andar, em Brasília - DF, neste ato representado pelo Senhor **SÉRGIO AKUTAGAWA**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade nº 53884504, expedida pela SSP/PR e do CPF/MF nº 745.041.429-53, nomeado pela Portaria nº 59 de 12/01/2017, do Ministro de Estado Chefe da Casa Civil da Presidência da República, publicada no Diário Oficial da União, Seção 2, de 16/01/2017, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa inscrita no CNPJ nº, com sede na, CEP, neste ato representado pelo Senhor, e, daqui por diante, denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, decorrente do **PREGÃO ELETRÔNICO Nº xx/2017**, tendo em vista o que consta no Processo nº **00190.016372/2015-52** e em observância ao disposto nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002; pelo Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 e alterações posteriores; pelo Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005; pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006; pelo Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007; pelo Decreto nº 8.186, de 17 de janeiro de 2014; pela Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 e alterações posteriores; pelo Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010; pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 02, de 30 de abril de 2008; pela Instrução Normativa SLTI/MP nº 04, de 11 de setembro de 2014; pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações posteriores, pelas demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente, e pelas demais exigências do Edital e seus anexos, mediante as seguintes cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O Contrato tem por objeto serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central

de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação, para o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – CGU.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

Este Contrato guarda consonância com as normas contidas na Lei nº 8.666/93, em sua versão atualizada, vinculando-se, ainda, ao Edital do Pregão Eletrônico nº 0X/2017, seus Anexos, ao Termo de Referência, à Proposta de Preços da CONTRATADA, à Nota de Empenho e demais documentos que compõem o Processo supramencionado que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO CRONOGRAMA DE EVENTOS PARA INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Reunião de alinhamento, entrega da Nota de Empenho	5 (cinco) dias corridos após a Assinatura do Contrato.	CONTRATANTE E CONTRATADA
2	Entrega da documentação da equipe	Evento 1 + 30 (trinta) dias corridos	CONTRATADA
3	Análise e cadastramento dos profissionais da equipe	Evento 2 + 7 (sete) dias corridos	CONTRATANTE
4	Workshop de utilização das ferramentas de ITSM e Acesso Remoto e da Base de Conhecimento (duração 04 horas)	Evento 3 + 2 (dois) dias corridos	CONTRATANTE E CONTRATADA
5	Workshop de apresentação dos processos ITIL (duração 04 horas)	Evento 4 + 1 (um) dia corrido	CONTRATANTE E CONTRATADA
6	Início acompanhamento da execução do atual contrato (operação assistida)	Evento 5 + 2 (dois) dias úteis	CONTRATADA
7	Início da prestação do serviço	Evento 1 + 45 (quarenta e cinco) dias corridos	CONTRATADA
8	Finalização do contrato e Passagem de Conhecimento	Fim do contrato – 30 (trinta) dias	CONTRATADA

CLÁUSULA QUARTA - DO MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do Contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos no Termo de Referência. O serviço será dividido por três equipes.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Equipe de 1º nível:

- a) Responsável pelo atendimento telefônico, registro de chamados e resolução de chamados de 1º nível;
- b) Essa equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);
- c) O supervisor técnico de 1º nível não poderá acumular cargo ou função;
- d) Deverá ficar alocada no ambiente da CONTRATADA, com infraestrutura de responsabilidade da mesma (mesa, cadeira, telefone, acesso à internet, etc); e
- e) Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CONTRATANTE, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Equipe de 2º nível

- a) Responsável pela resolução de chamados de 2º nível, de forma presencial ou remota;
- b) Esta equipe será composta por técnicos e supervisor(es) técnico(s);
- c) O supervisor técnico de 2º nível não poderá acumular cargo ou função que não seja a de Preposto do Contrato;
- d) O atendimento presencial, sob demanda, deverá ser executado em Brasília/DF e demais capitais dos estados – Localidades informadas no Anexo I do presente Contrato.
 1. Em caso de mudança de endereço de qualquer unidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA será previamente comunicada, a fim de que se possa prestar o serviço no novo endereço;
 2. Para apoio a esse tipo de atendimento, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA infraestrutura mínima para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados.
- e) O atendimento remoto poderá ser feito a partir do ambiente da CONTRATANTE ou da CONTRATADA;
 1. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATADA será aceita utilização de tecnologias de VPN, link dedicado ou outra ser combinada com a CONTRATANTE. Em caso de indisponibilidade do serviço escolhido para a conexão com a CONTRATANTE, não serão alterados os prazos de atendimento previstos no Anexo IX do Termo de Referência, uma vez que o atendimento pode ser efetuado no ambiente da CONTRATANTE ou utilizando outra tecnologia de comunicação, a critério da CONTRATADA;
 2. Para atendimento remoto a partir do ambiente da CONTRATANTE, esta colocará à disposição da CONTRATADA computador(es) conectados à rede interna da CONTRATANTE, para possibilitar tal tipo de atendimento;

3. O atendimento remoto poderá ser iniciado do ambiente da CONTRATADA ou de qualquer unidade da CONTRATANTE (DF ou estados) para atender a qualquer unidade da CONTRATANTE (DF ou estados);
 4. A ferramenta de acesso remoto é de responsabilidade da CONTRATANTE. Atualmente a ferramenta disponível é da Bomgar.
- f) Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CONTRATANTE, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Equipe de Qualidade e Base de Conhecimento:

- a) Responsável por auditar a qualidade dos atendimentos e pela manutenção da base de conhecimentos;
- b) Os profissionais desta equipe não poderão acumular cargo ou função de supervisor de 1º ou 2º nível ou de técnico de 1º ou 2º nível. Somente poderão acumular o cargo de Preposto do Contrato;
- c) Será necessário que os executores desses serviços tenham disponibilidade de tempo suficiente para se reunirem, nas dependências da CONTRATANTE em Brasília, com o corpo técnico da CONTRATANTE, a fim de capturar informações, bem como prestar informações diretamente aos servidores fiscais e gestores do Contrato; e
- d) Essa equipe não tem necessidade de ser exclusiva da CONTRATANTE, podendo atender a outros contratos, desde que atendendo aos níveis de serviço exigidos.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Caso a empresa opte por utilizar um pool de profissionais em cada localidade, deverá cadastrar os recursos junto à CONTRATANTE com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Quando um profissional for desligado do corpo técnico da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá ser avisada com antecedência mínima de 1 (um) dia útil, para poder bloquear os acessos.

SUBCLÁUSULA SEXTA – Além das equipes citadas a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato, que poderá acumular o cargo de supervisor de 2º nível ou de responsável pela auditoria da qualidade dos atendimentos ou de responsável pela base de conhecimento.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA – A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações do Anexo I. Deverá fornecer ainda serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da CONTRATANTE, que serão originadas de Brasília/DF (as ligações originadas das unidades regionais serão direcionadas por Brasília).

SUBCLÁUSULA OITAVA – Todos os serviços deverão seguir os processos ITIL implantados ou em implantação na CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA NONA – Ferramentas fornecidas para execução do Contrato e forma de acesso por perfil:

Perfil	HPSM (ITSM)	Bomgar (Acesso Remoto)	QlikView (Relatórios)	Catálogo de Serviços
---------------	------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

Atendente N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Supervisor N1	Web	Web	Sem acesso	Web
Atendente N2	Web	Web	Local	Web
Supervisor N2	Web	Web	Local	Web
Qualidade/Base Conhecimento	Web	Web	Local	Web

CLÁUSULA QUINTA - DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas do serviço de Service Desk são apresentadas no Anexo I do Termo de Referência, que contempla:

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Requisitos da Central Telefônica;

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Requisitos do pessoal de atendimento de 1º e 2º nível;

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Requisitos de materiais do pessoal de atendimento de 2º nível das unidades regionais;

SUBCLÁUSULA QUARTA – Requisitos do pessoal de supervisão de 1º e 2º nível; e

SUBCLÁUSULA QUINTA – Requisitos do pessoal de qualidade e base de conhecimento.

SUBCLÁUSULA SEXTA – As tarefas e níveis de serviço são apresentados no Anexo IX do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA – DO PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Esta flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a) Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento);
- b) Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento);
- c) Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (trinta por cento); e
- d) A partir do 4º (quarto) mês de execução: a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos

estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – O não atingimento dos limites estabelecidos nos primeiros 90 (noventa) dias iniciais ensejarão a aplicação de descontos e penalidades previstas no Contrato.

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DO DETALHAMENTO DO AMBIENTE

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O detalhamento do ambiente CGU é apresentado no Anexo II do Termo de Referência. São apresentadas as quantidades de usuários e equipamentos por localidade, sendo 4 (quatro) ambientes em Brasília/DF e 1 (um) em cada uma das 26 (vinte e seis) unidade da federação, totalizando 30 ambientes distintos.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A sede da CONTRATANTE está localizada em Brasília, sendo composta por 4 (quatro) unidades, com endereços indicados no Anexo I deste Contrato.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A CONTRATANTE conta ainda com 26 (vinte e seis) unidades regionais, com endereços indicados também no Anexo I deste Contrato.

- a) Caso haja alguma alteração nos endereços listados no Anexo I deste Contrato, a CONTRATANTE informará a CONTRATADA o novo endereço para prestação dos serviços.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Todas as unidades são interconectadas por links MPLS e VoIP.

SUBCLÁUSULA QUINTA – A saída internet é feita unicamente pela Sede/DF.

SUBCLÁUSULA SEXTA – A quantidade de usuários e equipamentos em cada unidade da CONTRATANTE é apresentada no Anexo II do Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA – Os softwares utilizados pela CONTRATANTE são apresentados no Anexo VIII do Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA OITAVA – A ferramenta de ITSM atualmente utilizada é o HP Service Manager (HPSM) 9.4 e deverá ser utilizada pela CONTRATADA, não sendo possível a oferta de outra ferramenta.

SUBCLÁUSULA NONA – A ferramenta de acesso remoto é da Bomgar, e sua gerência e licenciamentos são de responsabilidade da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA – Os processos/funções ITIL implantados atualmente são para: Central de Serviços, Gerenciamento de Conhecimento, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento Financeiro.

CLÁUSULA OITAVA – DO INICIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O prazo para início da prestação do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da Reunião de Alinhamento.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Deverão ser encaminhadas as documentações dos profissionais da CONTRATADA, para comprovação curricular exigida no Anexo I do Termo de Referência e cadastramento de perfis e permissões, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da Reunião de Alinhamento e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias do início da prestação de serviço.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Antes do início da prestação do serviço a CONTRATANTE fornecerá:

- a) Um workshop de utilização das ferramentas de ITSM e de acesso remoto e da Base de Conhecimento para os atendentes e supervisores, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas.
 - 1. Os atendentes das unidades regionais poderão participar do workshop por meio de Videoconferência, a partir das unidades regionais.
- b) Um workshop de apresentação de seus processos ITIL e da ferramenta de relatórios (Qlik View), para os supervisores e equipe de qualidade e base de conhecimento, com carga horária aproximada de 04 (quatro) horas.

SUBCLÁUSULA QUARTA – A critério da CONTRATADA, poderá ser feito, antes do início da prestação de serviço, por período a combinar, acompanhamento da atual prestação de serviço (operação assistida).

CLÁUSULA NONA – DOS TESTES DE CONFORMIDADE E DO ACEITE

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – O faturamento será mensal, mediante apresentação de pré-fatura, em até 03 (três) dias úteis após o encerramento do período de faturamento, já considerados os descontos em função do não atendimento aos resultados esperados e níveis de qualidade definidos.

- a) As justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos deverá ser apresentada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis de cada ocorrência.
- b) A apresentação da pré-fatura será materializada pela elaboração e entrega, por parte da CONTRATADA, do Relatório Mensal de Serviços, composto de informações necessárias e suficientes para aferição do atendimento aos níveis de qualidade e resultados esperados, definidos e explicitados no Termo de Referência. Comporão também o citado relatório, informações outras com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências, resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados, comprovados pelo Relatório Mensal de Serviços.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A Equipe de Fiscalização terá 08 (oito) dias úteis para avaliar a pré-fatura. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta

autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal. Do contrário, esta devolverá à CONTRATADA para ajuste(s), que deverão ser realizados em até 02 (dois) dias úteis.

SUBCLÁUSULA QUARTA – A partir da apresentação da pré-fatura ajustada, a Equipe de Fiscalização terá 03 (três) dias úteis para avaliá-la. Caso a mesma esteja em conformidade com o serviço prestado no mês de referência, esta autorizará a emissão da nota de cobrança/nota fiscal.

SUBCLÁUSULA QUINTA – A nota de cobrança/nota fiscal emitida pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias corridos após aprovação da pré-fatura, deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato e encaminhada, em até 03 (três) dias úteis, para a área administrativa efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório Mensal de Serviços e da documentação comprobatória dos descontos por não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, todos aprovados e assinados pelo Preposto e pela Equipe de Fiscalização.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO CRONOGRAMA DE PRÉ-FATURAMENTO, FATURAMENTO, ACEITE E PAGAMENTO MENSAL

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Emissão da Pré-fatura.	03 (três) dias úteis após encerramento do mês	CONTRATADA
2	Testes de Conformidade e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 1 + 8 (oito) dias úteis.	CONTRATANTE
3	Emissão Pré-fatura Ajustada, no caso de recusa da CONTRATANTE	Evento 2 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise Pré-fatura Ajustada e Autorização de emissão da Nota Fiscal/Fatura	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Emissão da Nota Fiscal/Fatura.	Evento 2 ou Evento 4 + 05 (cinco) dias corridos.	CONTRATADA
6	Emissão da Ordem Bancária.	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis.	CONTRATANTE

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Os prazos acima poderão ser antecipados a critério do Responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Caberá à CONTRATANTE, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Contrato e daquelas constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital:

1. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;

2. Disponibilizar, para o pessoal da CONTRATADA, equipamentos, softwares e perfis de acesso necessários para o cumprimento do objeto do Contrato;
3. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para a prestação do serviço, desde que devidamente identificados e previamente cadastrados;
4. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do contrato;
5. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários, com relação aos serviços, que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;
6. Impedir que terceiros executem o objeto do Contrato;
7. Solicitar o refazimento dos serviços executados fora das especificações;
8. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente;
9. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas;
10. Comunicar por escrito à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no curso do fornecimento dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;
11. Exigir o afastamento e/ou substituição de qualquer empregado ou preposto da CONTRATADA que não mereça confiança no trato dos serviços, que produza complicações para a supervisão e fiscalização e que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;
12. Aplicar as penalidades e sanções cabíveis;
13. É vedado a qualquer agente da CONTRATANTE solicitar demandas de forma verbal à CONTRATADA ou indicar pessoas para compor o quadro funcional da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Caberá à CONTRATADA, sem prejuízo das demais obrigações e responsabilidades insertas neste Contrato e daquelas constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital:

1. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução dos serviços objeto do Contrato;
2. Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos no Termo de Referência;
3. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
4. Promover a execução do objeto dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e às recomendações aceitas pela boa técnica;
5. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
6. Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;
7. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação e uniforme quando da execução do objeto à CONTRATANTE;
8. Recusar atendimento sem a prévia abertura de chamado. Recusar solicitações de chamado de suporte realizados verbalmente. As solicitações devem ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento (sistema web do ITSM e telefone);
9. Repassar aos fiscais do Contrato, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, quaisquer justificativas de situações específicas (especificação dos chamados técnicos envolvidos, com relato das correspondentes causas de ofensas aos níveis de serviço) que envolvam impedimento do cumprimento dos níveis de serviços definidos neste termo de referência, por razões alheias ao controle da CONTRATADA. Por via de regra, não serão aceitas justificativas posteriores, a tempo de prestação de contas mensal, na regular e periódica aferição dos níveis de serviço definidos no Anexo I do Termo de Referência;
10. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato;
11. 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, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
12. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
13. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;

14. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
15. 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 vigentes, especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades da CONTRATANTE, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa:
 - 15.1. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, 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; e
 - 15.2. 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.
16. Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato;
17. Cumprir todas as obrigações e exigências previstas no Termo de Referência e em seus anexos;
18. Não subcontratar o objeto deste Contrato;
19. Disponibilizar, após o recebimento da Nota de Empenho, e até a assinatura do Contrato, o número 0800 para abertura de chamados;
20. A prestação dos serviços deverá ocorrer entre 07h30 e 20h, em Brasília, e entre 08h00 e 18h, nas Unidades Regionais, horário local;
 - 20.1. Eventualmente, sob demanda, a empresa deverá presta serviços fora do horário estabelecido no item anterior.
21. Não alocar para a prestação dos serviços que constituem objeto do presente certame, nas dependências do órgão CONTRATANTE, familiar de agente público que neste exerça cargo em comissão ou função de confiança;
22. Disponibilizar número de telefone móvel que permita contato imediato entre a CONTRATANTE e o Preposto da CONTRATADA de forma permanente, incluindo dias não úteis;
23. Instruir os seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas da Administração;
24. Observar conduta adequada na utilização dos materiais, objetivando a correta execução dos serviços;
25. Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às reclamações formuladas;

O pagamento será efetuado, mensalmente, à CONTRATADA, **por intermédio de Ordem Bancária, que será emitida no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, compreendia nesse período a fase de ateste da mesma**, de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE, a qual conterà seu endereço, seu CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta Corrente da empresa, a descrição clara do objeto da contratação - em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária e de acordo com as condições constantes na proposta da CONTRATADA e aceitas pela CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O valor total do Contrato será dividido em 12 (doze) parcelas iguais, e pago **mensalmente**, mediante apresentação de nota de cobrança/nota fiscal, já com os descontos aplicados em função do não cumprimento das metas de desempenho, mediante aprovação da equipe de fiscalização.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Os descontos deverão ser aplicados quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Para execução do pagamento, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, CNPJ nº **26.664.015/0001-48**.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – **SIMPLES**, desde que não haja vedação legal para tal opção em razão do objeto contratado, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela CONTRATANTE, o qual atestará a execução do objeto e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas relativas ao objeto do Contrato.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A emissão da ordem bancária será efetivada dentro do prazo estipulado no caput, após a Nota Fiscal/Fatura ser conferida, aceita e atestada pelo Fiscal do contrato e ter sido verificada a regularidade da CONTRATADA, mediante consulta on-line ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF), ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ e à Certidão Negativa (ou Positiva com efeito de Negativa) de Débitos Trabalhistas (CNDT), para comprovação, dentre outras coisas, do devido recolhimento das contribuições sociais (FGTS e Previdência Social) e demais tributos estaduais e federais, conforme cada caso.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Os respectivos documentos de consulta ao SICAF e às demais certidões deverão ser anexados ao processo de pagamento.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se reiniciará após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA NONA - Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA em quaisquer das certidões, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelos serviços já executados, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa sob pena de rescisão contratual.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata a subcláusula anterior, poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE, comunicará **aos órgãos responsáveis** pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à **inadimplência do fornecedor**, bem como quanto à **existência de pagamento a ser efetuado** pela CONTRATANTE, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE adotará as medidas necessárias à rescisão do Contrato, assegurada à CONTRATADA ampla defesa.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Havendo a efetiva prestação do serviço, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A critério da CONTRATANTE, poderão ser utilizados os créditos existentes em favor da CONTRATADA para compensar quaisquer possíveis despesas resultantes de multas, indenizações, inadimplências contratuais e/ou outras de responsabilidade da CONTRATADA.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - No caso de eventual atraso de pagamento, e mediante pedido da CONTRATADA, o valor devido será atualizado financeiramente, desde a data a que o mesmo se referia até a data do efetivo pagamento, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, mediante aplicação da seguinte fórmula:

AF = $[(1 + IPCA/100)N/30 - 1] \times VP$, onde:

AF = atualização financeira;

IPCA = percentual atribuído ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo, com vigência a partir da data do adimplemento da etapa;

N = número de dias entre a data do adimplemento da etapa e a do efetivo pagamento;

VP = valor da etapa a ser paga, igual ao principal mais o reajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

Será exigida da CONTRATADA a apresentação de garantia, **no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual**, prorrogável por igual período, desde que apresentada justificativa fundamentada e aceita pela CONTRATANTE, antes de expirado o prazo inicial, em favor da CONTRATANTE, correspondente a **5% (cinco por cento) do valor total do contrato**, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A inobservância do prazo de **10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual** fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – **O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias** autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato;
- b) prejuízos diretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

SUBCLÁUSULA QUARTA – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na Subcláusula Terceira, observada a legislação que rege a matéria.

SUBCLÁUSULA QUINTA – O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

SUBCLÁUSULA SEXTA – Para a garantia do Contrato, caso a CONTRATADA opte por apresentar títulos da dívida pública, os mesmos deverão ter valor de mercado compatível com o valor a ser

garantido no Contrato, preferencialmente em consonância com as espécies recomendadas pelo Governo Federal, como aquelas previstas no art. 2º, da Lei nº 10.179, de 06 de fevereiro de 2001.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Caso a CONTRATADA opte pela caução em dinheiro, deverá providenciar o depósito junto à Caixa Econômica Federal, em conta específica com correção monetária, nominal ao Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, para os fins específicos a que se destina, sendo o recibo de depósito o único meio hábil de comprovação desta exigência.

SUBCLÁUSULA OITAVA – A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir.

a) A autorização contida na Subcláusula é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

SUBCLÁUSULA NONA – A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

a) A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão **por culpa da CONTRATADA**, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA – A garantia será restituída automaticamente, ou por solicitação, **no prazo de até 3 (três) meses contados do final da vigência do contrato ou da rescisão**, em razão de outras hipóteses de extinção contratual previstas em lei.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, será acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Caso ocorra a prorrogação da vigência do Contrato, observadas as disposições constantes no art. 57, da Lei nº 8.666/1993, a CONTRATADA deverá, a cada celebração de termo aditivo, providenciar a devida **renovação da garantia** prestada, **com validade de 3 (três) meses após o término da vigência contratual**, tomando-se **por base o valor atualizado do contrato**.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Nas hipóteses em que a **garantia for utilizada total ou parcialmente** – como para corrigir quaisquer imperfeições na execução do objeto do contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, de seu preposto ou de quem em seu nome agir, ou ainda nos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal – a CONTRATADA deverá, no prazo de **48 (quarenta e oito) horas**, **recompôr** o valor total dessa garantia, **sob pena de aplicação da penalidade prevista na Cláusula Décima Nona, alínea “g”**, salvo na hipótese de comprovada inviabilidade de cumprir tal prazo, mediante justificativa apresentada por escrito e aceita pelo Fiscal do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

O período de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses da assinatura do Contrato, podendo, no interesse da administração, ser prorrogado mediante Termo Aditivo, por iguais períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que mantida a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Artigo 57, Inciso II, da Lei nº 8.666/1993, uma vez que se trata de serviço de caráter continuado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização do objeto deste Contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução do objeto, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Não obstante ser a CONTRATADA a única e exclusiva responsável pela execução do objeto, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Cabe à CONTRATADA atender prontamente e dentro do prazo estipulado quaisquer exigências do Fiscal ou do substituto inerentes ao objeto desta licitação, **sem que disso decorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE**, não implicando essa atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação à execução do objeto, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do ajuste.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A atividade de fiscalização não resultará, tampouco, e **em nenhuma hipótese**, em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, prepostos e/ou assistentes.

SUBCLÁUSULA QUARTA - As decisões e providências que ultrapassem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se, na execução do objeto deste Contrato, ficar comprovada a existência de irregularidade ou ocorrer inadimplemento contratual pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, poderá sofrer as seguintes penalidades:

a) advertência por escrito.

b) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação, quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Contrato, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.

c) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação quando for constatada a **reincidência** no descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência e/ou no Contrato;

d) pelo atraso **injustificado para o início da prestação do serviço**, multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) incidente sobre o valor total da contratação, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato poderá ser rescindido;

e) pelo **descumprimento dos Níveis de Serviço** serão aplicados os descontos nas Faturas, conforme estabelecido no Anexo IX do Termo de Referência - Anexo I do Edital;

f) multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total da contratação devidamente atualizado, por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no art. 28, do Decreto n.º 5.450/2005, na hipótese de recusa injustificada da CONTRATADA em apresentar a garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, e/ou **recompôr o valor da garantia**, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após regularmente notificada;

g) multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de **rescisão contratual por culpa da CONTRATADA**.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A aplicação das sanções previstas no Contrato não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/1993 e no art. 28, do Decreto nº 5.450/2005, inclusive a responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A multa deverá ser recolhida no **prazo máximo de 10 (dez) dias corridos**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na CONTRATANTE, em favor da CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Caso a CONTRATADA deixe de entregar ou apresente documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do objeto do Contrato, não mantiver a proposta/lance, falhar ou fraudar no fornecimento do objeto do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, **ficará impedida de licitar e contratar com a União**, além de ser descredenciada do SICAF, pelo **prazo de até 5 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas no Edital, no Contrato e das demais cominações legais.

SUBCLÁUSULA QUINTA - As sanções previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Não será aplicada multa se, **justificada e comprovadamente**, o atraso na entrega do objeto contratado advier de caso fortuito ou de força maior.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - A atuação da CONTRATADA no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – **SICAF**, conforme determina o § 2º, do art. 36, da Lei nº 8.666/1993.

SUBCLÁUSULA OITAVA - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este Contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/1993, sempre por meio de Termos Aditivos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DA INEXECUÇÃO E RESCISÃO DO CONTRATO

A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as conseqüências contratuais, de acordo com o disposto nos Artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A rescisão deste Contrato poderá ser:

I- determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do artigo 78 da Lei mencionada, notificando-se a CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto quanto ao inciso XVII;

II- amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração;

III- judicial, nos termos da legislação.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Os casos da rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - 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, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, presente no Anexo VI do Termo de Referência, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, 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.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - 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.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Os profissionais envolvidos na prestação do serviço deverão, também, tomar conhecimento dos normativos da CONTRATANTE que regulamentam os aspectos de segurança da informação e de utilização dos recursos de Tecnologia da Informação.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA CESSÃO, TRANSFERÊNCIA E SUBCONTRATAÇÃO

A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação devem ser comunicadas à CONTRATANTE para que esta delibere sobre a adjudicação do objeto ou manutenção do Contrato, sendo essencial para tanto que a nova empresa comprove atender a todas as exigências de habilitação previstas no Edital.

SUBCLÁUSULA ÚNICA - É expressamente **vedada a subcontratação no todo ou em parte do objeto deste Contrato**, sob pena de anulação da contratação, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista na alínea “g” da Cláusula Décima Nona.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA PUBLICAÇÃO

Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento de Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 dias daquela data.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DO FORO

O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Contrato será o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal.

E por estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento contratual em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília-DF, de de 2017.

SÉRGIO AKUTAGAWA

Ministério da Transparência e Controladoria-
Geral da União

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:

CPF:

RG:

NOME:

CPF:

RG:

ANEXO I - ENDEREÇOS DAS UNIDADES DA CGU

Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União – Sede

Setor de Autarquias Sul, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro - Brasília-DF - CEP: 70.070-905

Ed. Siderbrás (situado ao lado da Sede)

Setor de Autarquias Sul, Quadra 2, Bloco E, Edifício Siderbrás - Brasília-DF - CEP: 70.070-906

Corregedoria-Geral da União

Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Brasília-DF – CEP: 70.050-901

Arquivo

SIA Trecho 08 Lote 125/135-A, Galpão - Brasília-DF - CEP: 71.205-080

Os endereços das unidades regionais também estão disponíveis no site da CGU em <http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/quem-e-quem/unidades-regionais-da-controladoria-geral-da-uniao>

Controladoria-Regional da União no Estado do Acre

End.: Via Chico Mendes, nº 2896 Bairro Triângulo Novo

Rio Branco/AC - CEP: 69.906-302

Tel.: (68) 3223-2901 Ramal: 2501/ 2500

Controladoria-Regional da União no Estado de Alagoas

End.: Av. Comendador Gustavo Paiva, nº 2.789, Salas 409 a 414, Ed. Norcon Empresarial, Mangabeiras

Maceió/AL - CEP: 57.031-000

Tel.: (82) 4009-6350

Controladoria-Regional da União no Estado do Amapá

End.: Rua Odilardo Silva (cruzamento com a Coarcy Nunes) nº 2110, 3º piso, Bairro Centro.

Macapá/AP - CEP: 68.900-151

Tel.: (96) 2101-9230 ramais: 9231 / 9232 / 9233 / 9234 / 9235 / 9236

Controladoria-Regional da União no Estado do Amazonas

End.: Av. Japurá, nº 329 - Centro

Manaus/AM - CEP: 69.025-020

Tel.: (92) 3233-6628 / 6252 / 2129-0163

Controladoria-Regional da União no Estado da Bahia

End.: Avenida Frederico Pontes, s/nº, Ed. Min. da Fazenda, 2º andar, Sala 200 - Comércio

Salvador/BA - CEP: 40.015-902

Tel.: (71) 3254-5211 / (71) 3254-5212

Controladoria-Regional da União no Estado do Ceará

End.: Rua Barão de Aracati, nº 909, 8º andar - Bairro Meireles

Fortaleza/CE - CEP: 60.115-081

Tel.: (85) 3878-3800

Controladoria-Regional da União no Estado do Espírito Santo

End.: Rua Pietrangelo de Biase, nº 56, 4º andar, Sala 404 - Centro

Vitória/ES - CEP: 29.010-190

Tel.: (27) 3211-5262

Controladoria-Regional da União no Estado de Goiás

End.: Rua 02, nº 49, Ed. Walter Bittar - Centro

Goiânia/GO - CEP: 74.013-020

Tel.: (62) 3901-4360 / (62) 3901-4400

Controladoria-Regional da União no Estado do Maranhão

End.: Av. dos Holandeses, lote 08, Quadra 35, 1º, 2º e 3º Pavimentos - Bairro do Calhau

São Luís/MA - CEP: 65.071-380

Tel.: (98) 3194-2000/ (98) 3268-4088

Controladoria-Regional da União no Estado de Minas Gerais

End.: Rua Timbiras, nº 1.778, Lourdes

Belo Horizonte/MG - CEP: 30.140-061

Tel.: (31) 3239-7200

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso do Sul

End.: Avenida Joaquim Murtinho, nº 65 - Centro

Campo Grande/MS - CEP: 79.002-100

Tel.: (67) 3384-7777, Ramal 3303-4450

Controladoria-Regional da União no Estado do Mato Grosso

End.: Avenida Vereador Juliano Costa Marques, nº 99, Prédio do Ministério da Fazenda, 2º andar – Jardim Aclimação

Cuiabá/MT - CEP: 78.050-907

Tel.: (65) 2193-0437 / (65) 3615-2243

Controladoria-Regional da União no Estado do Pará

End.: Rua dos Mundurucus, nº 3100 – Ed. Metropolitan, 27º andar - Cremação

Belém/PA - CEP: 66.033-040

Tel.: (91) 3222-9446/ (91) 3205-8394

Controladoria-Regional da União no Estado da Paraíba

End.: Avenida Presidente Epitácio Pessoa, nº 3883, Bairro Miramar. Ed. Sede da CGU.

João Pessoa/PB - CEP: 58.032-000

Tel.: (83) 2108-3047/ (83) 2108-3046

Controladoria-Regional da União no Estado do Paraná

End.: Rua Marechal Deodoro, nº 555, 5º andar, Prédio Ministério da Fazenda

Curitiba/PR - CEP: 80.020-911

Tel.: (41) 3320-8385 / (41) 3320-8386

Controladoria-Regional da União no Estado de Pernambuco

End.: Avenida Conde da Boa Vista, nº 800, Ed. Apolônio Sales, 10º andar - Boa Vista

Recife/PE - CEP: 50.060-004

Tel.: (81) 2138-0202/ (81) 3138-0203

Controladoria-Regional da União no Estado do Piauí

End.: Praça Marechal Deodoro, s/nº, Ed. Ministério da Fazenda, 2º andar

Teresina/PI - CEP: 64.000-160

Tel.: (86) 4009-4853 / (86) 3215-8131

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

End.: Avenida Presidente Antônio Carlos, nº 375, Ed. Palácio da Fazenda, 7º andar, Sala 711 - Centro

Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20.020-010

Tel.: (21) 3805-3700 / 3805-3702 / 3805-3707

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Norte

End.: Esplanada Silva Jardim, nº 109, 2º andar - Bairro Ribeira

Natal/RN - CEP: 59.012-090

Tel.: (84) 3343-4732/ (84) 3343-4740/ (84) 3343-4747

Controladoria-Regional da União no Estado do Rio Grande do Sul

End.: Avenida Loureiro da Silva, nº 445, Ed. Ministério da Fazenda, 7º andar, Sala 704

Porto Alegre/RS - CEP: 90.013-900

Tel.: (51) 3455-2782 / (51) 3455-2770 / (51) 3455-2771

Controladoria-Regional da União no Estado de Rondônia

End.: Avenida Calama, nº 3.775 - Bairro da Embratel

Porto Velho/RO - CEP: 76.820-781

Tel.: (69) 2181-8251/ (69) 2181-8261 / (69) 2181-8263

Controladoria-Regional da União no Estado de Roraima

End.: Avenida Capitão Ene Garcez, nº 1.024 - São Francisco

Boa Vista/RR - CEP: 69.305-135

Tel.: (95) 3212-5220 (Gabinete) / (95) 3212-5229 (Apoio) / (95) 3212-5223 (NAP)

Controladoria-Regional da União no Estado de Santa Catarina

End.: Rua Arcipreste Paiva, nº 107, 5º andar – Centro

Florianópolis/SC - CEP: 88.010-530

Tel.: (48) 3821-2145 / (48) 3821-2147

Controladoria-Regional da União no Estado de São Paulo

End.: Avenida Prestes Maia, nº 733, 14º andar, Sala 1403 - Centro

São Paulo/SP - CEP: 01.031-001

Tel.: (11) 2113-2501 / (11) 2113-2503 (11) 2113-2996 (Gabinete)

Controladoria-Regional da União no Estado de Sergipe

End.: Praça Graccho Cardoso, nº 44 - Bairro São José

Aracaju/SE - CEP: 49.015-180

Tel.: (79) 3214-3156 / (79) 3214-5509 / (79) 3214-3855

Controladoria-Regional da União no Estado de Tocantins

End.: Quadra 103 Norte, Rua NO 05, Lote 13, Ed. Ranzi - Salas 3, 5 e 7 - Centro

Palmas/TO - CEP: 77.001-020

Tel.: (63) 3232-9350 (Geral) / (63) 3232-9354 (NAP) / (63) 3232-9360 (Gabinete)

ANEXO II - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

CONTRATO Nº /2017

A -----, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número ----- com sede na -----, CEP -----, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRTADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do CONTRATO nº /2016 EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a **UNIÃO**, por meio do **MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, doravante referida simplesmente como **CGU**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº /2017.

Subcláusula Primeira - As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à CGU, tem acesso a informações que pertencem à CGU, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo “informações controladas de propriedade exclusiva da CGU” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CGU, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CGU poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CGU, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da CGU. Em nenhum momento o nome da CGU ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à CGU, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços aa CGU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CGU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CGU e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CGU. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente à CGU, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CGU.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela CGU.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, de

de 2017.

<REPRESENTANTE DA CONTRATADA>

<VÍNCULO DO REPRESENTANTE COM A CONTRATADA>

RG:

CPF: