



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 8/2012 – CGL/SGPDH/SDH/PR

Processo nº: 00005.001096/2012-25

Modalidade: PREGÃO Forma: ELETRÔNICO Tipo: MENOR PREÇO

Execução: INDIRETA, SOB REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO GLOBAL

Data de inclusão das propostas: a partir de 22 de agosto de 2012

INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: 3 de setembro de 2012 às 10h (hora de Brasília)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

Informações e esclarecimentos poderão ser obtidos no seguinte endereço:

SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS

Setor Comercial Sul-B

Quadra 09, Lote C

Edifício Parque Cidade Corporate

Torre A, 9º Andar

Brasília - DF – CEP 70.308-200

Correio eletrônico: licitacao.sdh@sdh.gov.br

Telefones: 2025-7909 – Fax: 2025-9734

A União, por intermédio da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR, mediante a Pregoeiro designado pela Portaria nº 810, de 13 de junho de 2012, da Ministra da Secretaria de Direitos Humanos, publicada no D.O.U aos 14/6/2012, torna público para conhecimento dos interessados que realizará licitação na **modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR VALOR GLOBAL**, sob a forma de execução indireta, em regime de empreitada por preço global, para contratação de empresa especializada para a **prestação de serviços a serem executados de forma contínua** de atendimento e suporte técnico presencial e remoto aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, incluindo-se a organização, implantação, manutenção, fornecimento de equipamentos, ferramentas e insumos e operação do sistema de controle de demandas e do serviço nos moldes de Service Desk (Central de Serviços constituindo Ponto Único de Contato), de acordo com as condições constantes no Termo de Referência e seus Encartes, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento às necessidades da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR.

O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, às disposições da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, da Lei Complementar nº 123/2006, do Decreto nº 3.555, de 08/08/2000 e do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005, Decreto nº 6.204 de 05/09/2007, Decreto nº 7.174, de 12/05/2010, Instrução Normativa nº 4, da SLTI do MPOG, de 12/11/2010, Instrução Normativa nº 02, da SLTI do MPOG, de 30.04.2008, aplicando-se, subsidiariamente, à Lei nº 8.666, de 21.06.1993, ao procedimento licitatório e observando-se as disposições dessa última, como norma específica orientadora na elaboração do contrato.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

1 – DO OBJETO

1.1 – Contratação de empresa especializada para a **prestação de serviços a serem executados de forma contínua** de atendimento e suporte técnico presencial e remoto aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, incluindo-se a organização, implantação, manutenção, fornecimento de equipamentos, ferramentas e insumos e operação do sistema de controle de demandas e do serviço nos moldes de Service Desk (Central de Serviços constituindo Ponto Único de Contato), de acordo com as condições constantes do Termo de Referência e seus Anexos, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento às necessidades da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR.

2 – DA PARTICIPAÇÃO

2.1 – Poderão participar deste Pregão os licitantes que:

2.1.1 – desempenham atividade pertinente e compatível com o objeto deste Pregão;

2.1.2 – atendam às exigências constantes neste Edital e nos seus Anexos, inclusive quanto à documentação requerida para sua habilitação;

2.2 – Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

2.2.1 – que estejam sob falência, recuperação judicial ou insolvência, sob concurso de credores, em dissoluções, liquidação ou em processo de recuperação extrajudicial;

2.2.2 – que estejam com o direito de licitar e contratar suspensos com a Secretaria de Direitos Humanos ou que tenham sido declaradas inidôneas por Órgão da Administração Pública, bem como tenham sido descredenciadas do SICAF;

2.2.3 – estrangeiros que não funcionem no país;

2.2.4 – que estejam reunidas em consórcio e sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si, qualquer que seja sua forma de constituição; e

2.2.5 – quaisquer interessados que se enquadrem nas vedações elencadas no art. 9º da Lei 8.666/1993.

2.2.6 – cooperativas ou instituições sem fins lucrativos, nos termos dos arts. 4º e 5º da IN/SLTI/MP nº 2/2008;

2.2.7 – cooperativas de mão de obra, conforme Termo de Conciliação Judicial firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a União.

3 – DO CREDENCIAMENTO

3.1 – O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico COMPRASNET (§ 1º, Art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.2 – O credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.

3.3 – O credenciamento no provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico (§ 6º, art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

3.4 – O uso de senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou à Secretaria de Direitos Humanos, Órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros (§ 5º, art. 3º do Decreto nº 5.450/2005).

4 – DO ENVIO DA PROPOSTA

4.1 – Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço até a data e hora marcadas para abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

4.1.1 – Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

4.2 – A participação no pregão eletrônico dar-se-á pela utilização da senha privativa do licitante.

4.3 – Para participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

4.4 – A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas no Decreto nº 5.450/2005.

4.5 – Por ocasião do envio da proposta, o licitante enquadrado como Microempresa – ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP deverá declarar, em campo próprio do sistema, que atende aos requisitos do Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos na referida Lei.

4.6 – A licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico (Comprasnet), o **VALOR GLOBAL**, sendo este levado a efeito para a fase de lances, já considerados e inclusos os tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto.

4.7 – A licitante deverá enviar a proposta contendo o valor unitário e o total, conforme o Anexo III, deste Edital, sob pena de desclassificação.

5 – CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1 – Será vencedora a licitante que, atendendo às condições e especificações deste edital, oferecer o menor valor global.

5.2 – No julgamento das propostas, a Pregoeiro observará os termos do presente edital e as disposições da Lei, que regem esta licitação.

5.3 – Serão desclassificadas as propostas que:

5.3.1 – não atenderem às exigências deste Edital; e

5.3.2 – contiverem preços manifestamente inexequíveis ou excessivos, em relação aos serviços e produtos ofertados.

6 – DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA

6.1 – A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital terá início à sessão pública deste Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, conforme Edital e Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005.

7 – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1 – A Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital e seus Anexos.

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

7.3 – O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, e somente estas participarão da fase de lances.

8 – DA FASE DE LANCES

8.1 – Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo cada licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

8.2 – As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado e as regras de seu aceite.

8.3 – A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado no sistema.

8.4 – Não serão aceitos dois ou mais lances de igual valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

8.5 – Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

8.6 – A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do Pregoeiro.

8.7 – O sistema atualizará o valor total de acordo com os lances oferecidos.

8.8 – As licitantes oferecerão lances para cada item.

8.9 – O sistema eletrônico encaminhará 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.

8.10 – No caso de desconexão do Pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízos dos atos realizados.

8.11 – Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa aos licitantes.

DAS MICROEMPRESAS – ME E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP

8.12 – Após a fase de lances, será assegurada, como critério de desempate, **preferência de contratação** para as Microempresas – ME e Empresas de Pequeno Porte – EPPs.

8.12.1 – Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superior ao melhor preço.

8.13 – Ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

8.13.1 – a ME ou EPP mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto licitado;

8.13.2 – não ocorrendo a contratação da ME ou EPP, na forma do subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem **8.13.1**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.14 – Na hipótese do não uso do direito de preferência, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.

8.15 – O disposto no subitem **8.12** e seguintes só se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por ME ou EPP.

8.16 – A ME ou EPP mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.

9 – DA APRESENTAÇÃO DA PLANILHA E FORMULAÇÃO DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1 – A proposta final, em conformidade com o Anexo III e V deste edital, ajustada ao último lance ofertado, no que couber, deverá ser encaminhada, preferencialmente, em papel timbrado do licitante, ou identificada com razão social e ainda conter:

9.1.1 – nome do representante legal da empresa;

9.1.2 – valores expressos, obrigatoriamente, em real;

9.1.2.1 – apresentar valor unitário e total em algarismo e por extenso;

9.1.2.2 – havendo divergência entre o valor unitário e total prevalecerá o unitário, e entre o expresso em algarismo e por extenso, o último;

9.1.3 – endereço, telefone/fax, *e-mail*, CNPJ/MF, banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento;

9.1.4 – validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da abertura do Pregão; e

9.1.5 – discriminação detalhada do objeto contendo explicitamente as especificações e quantidades solicitadas no Anexo I deste Edital, assim como valores unitários e o total.

9.2 – Deverá, na proposta, apresentar a declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos com salários, leis sociais, trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas e lucros e demais insumos necessários à sua composição, despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora licitado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título posteriormente.

9.3 – A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto desta licitação, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

9.4 – Não será permitida a alteração da proposta após sua apresentação.

9.5 – Apesar de o critério de julgamento ser o **Menor Valor Global**, a empresa deverá respeitar os valores máximos unitários, conforme o Anexo II deste Edital.

9.6 – Após apresentação da proposta não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente devidamente comprovado e aceito pelo Pregoeiro.

9.7 – Serão desclassificadas as propostas que não atendam as exigências deste Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o seu julgamento.

9.8 - As propostas deverão ser apresentadas de forma clara e objetiva, em conformidade com o instrumento convocatório, devendo conter todos os elementos que influenciam no valor final da contratação.

9.9 – As microempresas, ao prestarem serviços que envolvam cessão de mão de obra, não podem valer-se dos benefícios tributários inerentes ao Simples Nacional, em razão da vedação contida no inciso XII do art. 17 da Lei Complementar nº 123/2006. Suas propostas apresentadas em licitações, portanto, devem computar as contribuições para o “Sistema S” e os tributos federais.

10 – DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

10.1 – A Pregoeiro efetuará o julgamento das propostas de acordo com as exigências deste Edital.

10.1.1 – Havendo aceite da proposta classificada em primeiro lugar, a Pregoeiro analisará os documentos de habilitação.

10.2 – Será desclassificada a proposta final que:

10.2.1 – contenha vícios ou ilegalidade;

10.2.2 – não apresente as especificações técnicas mínimas exigidas no Anexo I deste Edital;

10.2.3 – apresente preços finais superiores ao valor máximo estabelecido neste Edital;

10.2.4 – apresentar preços que sejam manifestamente inexequíveis; e

10.2.5 – não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial relação ao preço.

10.3 – Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

10.4 – Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do parágrafo 3º, do Art. 43, da Lei 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua inexequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

10.4.1 – questionamentos junto a proponente para apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;

10.4.2 – pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;

10.4.3 – verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a administração ou com a iniciativa privada;

10.4.4 – verificação de notas fiscais dos produtos adquiridos pelo proponente; e

10.4.5 – demais verificações que por ventura se fizerem necessárias.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

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

10.6 – Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos apresentados, a Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para sua continuidade.

10.7 – No julgamento das propostas, a Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem sua substância, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.

10.8 – Se a proposta ou lance de menor valor for recusado, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeiro examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital.

10.9 - Se a proposta ou o lance de menor preço não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, a Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital. Também nessa etapa a Pregoeiro poderá negociar com o participante para que seja obtida proposta mais vantajosa.

11 – DA HABILITAÇÃO

11.1. Aceita a proposta da licitante detentora do menor preço, essa deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital, podendo se dar, no que couber, por meio de consulta ao SICAF, conforme o caso.

11.2. A licitante vencedora deverá apresentar os documentos que demonstrem atendimento às exigências de habilitação, que são os indicados a seguir:

11.2.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

b) No caso de sociedades comerciais: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

b.1) Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

c) No caso de sociedades simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

d) No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8º da Instrução Normativa nº 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio – DNRC.

e) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

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

11.2.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ.

b) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo à sede da licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto desta licitação.

c) Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante, mediante apresentação de Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e Certidões Negativas de Débito junto ao Estado e Município.

c.1) Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social – INSS, e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas nos termos da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011.

11.2.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

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

a.1) As empresas constituídas no exercício em curso deverão apresentar cópia do balanço de abertura ou cópia do livro diário contendo o balanço de abertura, inclusive os termos de abertura e encerramento.

a.2) A boa situação financeira a que se refere a alínea “a” deste subitem estará comprovada na hipótese de a licitante dispor de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) superiores a 1 (um inteiro, calculado de acordo com a fórmula seguinte:

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

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

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

a.3) As empresas que apresentarem resultado igual ou menor do que 1 (um) em qualquer dos índices referidos acima, deverão comprovar que possuem patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da sua proposta, ou superior, por meio de Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, de acordo com o disposto no art. 31, § 3º da Lei nº 8.666/93.

b) Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

b.1) A certidão, referida no subitem anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

11.2.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Um ou mais atestado(s) de capacidade técnica (declaração ou certidão) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, expondo elementos que demonstrem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos, com uma quantidade mínima de 300 (trezentos) atendimentos por mês em um único cliente;

b) Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades de serviços de implantação e operação de central de atendimento (Service Desk).

c) Os atestados fornecidos devem vir acompanhados de cópias das notas fiscais que os lastreiem.

d) Não será conhecido e nem considerado válido o atestado ou declaração de capacidade técnica emitido por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante, a

empresa controladora da licitante ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da licitante.

11.3. Para fins de habilitação, a licitante deverá apresentar a seguinte documentação complementar, ou declarar em campo próprio no COMPRASNET:

11.3.1. Declaração de que conhece e concorda com as condições estabelecidas no edital e que atende aos requisitos da habilitação.

11.3.2. Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal (empregados) menor, em cumprimento ao disposto no inciso XXXIII do art. 7º da CF/88.

11.3.3. Declaração de Inexistência de Fatos Superveniente: de que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório.

11.3.4. Declaração de ME/EPP, que se refere ao enquadramento na categoria de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso.

11.3.5. Declaração de Elaboração Independente de Proposta.

11.4. Os documentos poderão ser apresentados em original, em cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração, ou por meio de publicação em órgão da imprensa oficial.

11.5. As empresas cadastradas no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF, ficarão dispensadas de apresentar os documentos exigidos neste edital que se encontram disponíveis e regulares no citado Sistema. A comprovação de regularidade de cadastramento e habilitação parcial no SICAF será efetuada mediante consulta “on line” ao Sistema.

11.6. As empresas que possuem Certificado de Registro Cadastral – CRC, que atendam os requisitos previstos na legislação geral, também ficarão dispensadas de apresentar os documentos exigidos neste Edital, apresentados quando do cadastramento, desde que estejam regulares.

11.7. A verificação em sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

11.8. Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados para habilitação deverão estar em nome da licitante, com número do CNPJ e, preferencialmente, conter o endereço.

11.9. Os documentos apresentados poderão ser tanto da matriz quanto da filial, exceto quando se tratar de documentos próprios da filial quanto à regularidade fiscal, desde que esta seja a executora ou a participante do certame.

11.10. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora do certame.

12 - DAS MICROEMPRESAS – ME E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE – EPP

12.1 – As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar toda a documentação exigida neste Edital incluindo a regularidade fiscal e/ou , mesmo que esta apresente alguma restrição.

12.2 – Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 02 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para regularização da documentação.

12.3 – A não regularização da documentação, no prazo previsto, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Art. 81 da Lei nº 8.666/1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação, nas condições do art. 29 do Decreto nº 5.450/2005.

13 – DO ENVIO DA PROPOSTA VENCEDORA E DA DOCUMENTAÇÃO

13.1 – A proposta final ajustada ao último lance ofertado do licitante vencedor e os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, inclusive quando houver necessidade de envio de Anexos, deverão ser remetidos via fac-símile para o número (61) 2025–7866, ou para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br, ou ainda anexados em campo próprio do sistema Comprasnet **em até (duas) horas, contadas a partir da solicitação da Pregoeiro.**

13.2 – A proposta e os documentos remetidos via fac-símile ou por meio eletrônico deverão ser encaminhados em original ou por cópia autenticada, no prazo de 03 (três) dias úteis, contado a partir da solicitação do Pregoeiro, à Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/SDH/PR, Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A, 8º, 9º e 10º Andares – Brasília - DF – CEP 70308-200.

13.3 – Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por Tradutor Juramentado e, também, devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

13.4 – Documentos de procedência estrangeira, emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

14 – DO RECURSO

14.1 – Declarado a vencedora, a Pregoeiro abrirá prazo de **30 (trinta) minutos**, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer.

14.2 – A Pregoeiro fará juízo de admissibilidade da intenção manifestada de recorrer, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a, em campo próprio do sistema.

14.3 – O recorrente que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de **até 3 (três) dias**, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar as contra-razões, também via sistema, em igual prazo que começará a correr a partir do término do prazo do recorrente, sendo-lhe assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

14.4 – Os fornecedores poderão, de forma justificada, desistir das interposições das razões e contra-razões do recurso. Ressalta-se que os prazos recursais atribuídos na sessão pública são para todos os itens que tiveram suas intenções acatadas. No entanto, as antecipações poderão ocorrer por item.

14.5 – A falta de manifestação imediata e motivada da intenção de interpor recurso, no momento da sessão pública deste Pregão, implica decadência desse direito, ficando a Pregoeiro autorizada a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

14.6 – O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

15- DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

15.1 – A adjudicação do objeto da presente licitação será realizada pela Pregoeiro, nos termos do Art. 11, inciso IX, do Decreto nº 5.450/2005, quando não houver recurso. Havendo recurso, a adjudicação será realizada na forma estabelecida no Art. 8º, inciso V, do Decreto nº 5.450/2005, pela autoridade competente.

16 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1 – As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2012, PTRES 045611, Ação 200, Fonte 100, a cargo da Secretaria de Direitos Humanos, cujos programas de trabalho e elemento de despesas específicas deverão constar da respectiva Nota de Empenho.

17 – DO EMPENHO

18.1 – A Nota de Empenho só será emitida após consulta ao CADIN, conforme estabelece o Art. 6º da Lei nº 4.522, de 19 de julho de 2002.

17.1.1 – Caso seja comprovada pendência no CADIN, a empresa será notificada formalmente e ser-lhe-á concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para sua regularização.

18 – DO CONTRATO

18.1 – Para o fornecimento dos produtos e serviços, objeto do presente instrumento, será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas condições, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com o Edital de licitação, do Termo de Referência e da Proposta de Preços da empresa vencedora.

18.2 – Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas será lavrado Contrato de Prestação de Serviços com a Contratada, com vigência de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos por termos aditivos, até o

limite de **60 (sessenta) meses**, após verificação da real necessidade e com vantagens a Administração Pública, conforme o inciso II do art. 57 da Lei no 8.666/93.

18.3 – A assinatura do contrato está condicionada à verificação da regularidade da habilitação parcial do licitante vencedor no SICAF.

18.4 – É facultado ao Pregoeiro, quando o convocado não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidas, convocar outro licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após negociação, aceitação da proposta e comprovação dos requisitos.

18.5 – Após homologado o resultado deste Pregão, a SDH/PR convocará a licitante vencedor, durante a validade de sua proposta, para assinatura do instrumento contratual, dentro do prazo de 8 (oito) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo do previsto no Art. 81 da Lei nº 8.666/1993.

18.6 – A execução completa do contrato só acontecerá quando a Contratada comprovar o pagamento de todas as obrigações trabalhistas referentes à mão de obra utilizada.

18.7 - Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação, em decorrência da exigência prevista no art. 19, XVII, da IN/MPOG nº 2, de 2008.

19 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19.1 - A Contratante obriga-se a cumprir todas as obrigações descritas no **item 13** do Termo de Referência, as da minuta de contrato e todas as demais obrigações inerentes à prestação dos serviços, como se aqui transcritas estivessem.

20 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. A Contratada obriga-se a cumprir todas as obrigações descritas no **item 14** do Termo de Referência, as da minuta de contrato e todas as demais obrigações inerentes à prestação dos serviços, como se aqui transcritas estivessem.

21 – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS

21.1 – Será utilizada a metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços, o cumprimento à todas as obrigações e especificações descritas no Termo de Referência, durante o decurso da execução do contrato. A unidade de medida será a efetiva conclusão dos serviços.

22 – DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1 – A prestação dos serviços a serem contratados se dará na sede da **Secretaria de Direitos Humanos**, localizada no Setor Comercial Sul, quadra 9, lote C, Brasília, DF, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, 8º, 9º e 10º andares.

22.2 Excepcionalmente, poderá haver necessidade de suporte técnico aos usuários de soluções de TI em eventos fora do local descrito no item anterior, restringindo-se ao Distrito Federal. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela Contratante.

23 – DA GARANTIA CONTRATUAL

23.1 - A Contratada deverá prestar garantia no prazo máximo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da assinatura do Contrato, no valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor global atualizado do contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da Contratante, consoante o § 1º do art. 56 da Lei 8.666/93

23.2 – O documento referente à garantia contratual será entregue na Divisão de Contratos, que se encarregará de enviá-lo à Coordenação Geral de Execução Orçamentária e Financeira – CGEOF, para registro e guarda.

23.3 – O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da data de recebimento da notificação do Contratante.

23.4 – O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor do Contratante, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

23.5 – O Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à Contratada, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

23.6 - A garantia prestada pela Contratada será liberada ou restituída após 3 (três) meses do término da vigência contratual ou rescisão do Contrato, mediante comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da Instrução Normativa nº 2, de 2008.

24 – DAS SANÇÕES

24.1 - Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 3.555/2000, e do Decreto nº 5.450/2005, a Licitante/Adjudicatária que:

- I** - Apresentar documentação falsa;
- II** - Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- III** - Não mantiver a sua proposta dentro de prazo de validade;
- IV** - Comportar-se de modo inidôneo;
- V** - Cometer fraude fiscal;

VI - Fizer declaração falsa;

VII - Ensejar o retardamento da execução do Certame;

24.2 - A Licitante/Adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

1 - Multa por inexecução total do objeto deste termo:

- a) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato pela inexecução total do objeto deste termo, garantida a prévia defesa, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação oficial, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Administração pela não execução parcial ou total das obrigações;
- b) Decorridos 30 (trinta) dias sem que a Empresa tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução da obrigação da Empresa.
- c) A aplicação de multa por inexecução total independe de outras multas moratórias eventualmente aplicadas ou em fase de aplicação, podendo ser aplicadas cumulativamente.
- d) Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- e) Suspensão temporária de participação em Licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- f) A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções;

2 -As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e nas demais cominações legais.

24.3 - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

24.4 - Pela inexecução parcial ou total das condições previstas neste Contrato poderão ser aplicadas ao inadimplente as sanções de que tratam os Arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, e ainda:

- a) Advertência, que será notificada por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da **CONTRATADA** estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a **CONTRATADA** apresente justificativas para o atraso no cumprimento das obrigações contratuais, que só serão aceitas mediante crivo da administração.
- b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato para índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento).
- c) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para reincidência no índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento).

d) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**.

e) Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual.

f) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado em caso de inexecução total da obrigação assumida.

g) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Artigo 7º da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002.

h) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **CONTRATANTE** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

e) A suspensão temporária do direito de contratar com a Administração é aplicável no caso de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é aplicável no caso de fraude na execução do contrato.

f) As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de multa.

25 – DA SUBCONTRATAÇÃO, FUSÃO, CISÃO OU INCORPORAÇÃO

25.1 – A subcontratação, fusão, cisão ou incorporação, só serão admitidas, com o consentimento prévio e por escrito da Contratante e desde que não afetem a boa execução do Contrato.

26 – DA VISTORIA TÉCNICA

26.1 - De forma que tenham conhecimento pleno das condições ambientais e técnicas para efetiva realização dos serviços, as empresas interessadas em participar da licitação **poderão** realizar vistoria técnica, por seu representante legal na cidade de Brasília/DF, no Edifício Sede da Secretaria de Direitos Humanos localizada no endereço: SCS Quadra 09, Bloco “A”, Sala 902, Edifício Parque Cidade Corporate.

26.2 - A vistoria técnica poderá ser realizada em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09:00 as 11:30 e das 14:30 as 17:30 até o dia anterior da data prevista para abertura da sessão.

26.2.1 - Deve ser agendada pelos telefones (61) 2025-7968 / 2025-7914 com o Sr. Daniel Rogerio ou Sr. Celson Júnior.

26.2.2 - A não realização da vistoria implicará na presunção de que as especificações e condições do edital foram suficientes para o entendimento pela licitante, não sendo aceitas reclamações futuras a este respeito.

27 – DO PAGAMENTO

27.1 – O pagamento será efetuado mediante entrega efetiva dos produtos, sob demanda, e nos quantitativos solicitados, acompanhados de Nota Fiscal-Fatura discriminada de acordo com a Ordem de Compra e Nota de Empenho, após conferência da quantidade e qualidade dos produtos e emissão do Termo de Recebimento Definitivo, devidamente assinado pelas partes.

27.2 – O pagamento dar-se-á por meio de depósito em conta-corrente na agência do banco indicado pela Empresa por ocasião de sua proposta, devendo para isto ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá no prazo de até 10 (dez) dia corridos, contados a partir do recebimento definitivo dos produtos.

27.3 – Fica desde já reservado à Secretaria de Direitos Humanos/PR o direito de suspender o pagamento, até a regularização da situação, se, no ato da entrega e/ou na aceitação dos produtos, forem identificadas imperfeições e/ou divergências em relação às especificações técnicas contidas no presente instrumento e seus Anexos.

27.4 – Será procedida consulta "ON LINE" ao SICAF antes do pagamento a ser efetuado ao(s) fornecedor(es), para verificação da situação do mesmo, relativamente às condições exigidas na contratação, cujos resultados serão impressos e juntados aos autos do processo próprio.

27.5 – Em caso de irregularidade no SICAF, a Secretaria de Direitos Humanos notificará a empresa para que sejam sanadas as pendências no prazo de 5 (cinco) dias.

27.6 – Serão retidas na fonte e recolhidas previamente aos cofres públicos as taxas, impostos e contribuições previstas na legislação pertinente, cujos valores e percentuais respectivos deverão estar discriminados em local próprio do documento fiscal de cobrança.

27.7 – No caso de situação de isenção de recolhimento prévio de algum imposto, taxa ou contribuição, deverá ser consignada no corpo do documento fiscal a condição da excepcionalidade, o enquadramento e fundamento legal, acompanhado de declaração de isenção e responsabilidade fiscal, assinada pelo representante legal da empresa, com fins específicos e para todos os efeitos, de que é inscrita/enquadrada em sistema de apuração e recolhimento de impostos e contribuições diferenciado, e que preenche todos os requisitos para beneficiar-se da condição, nos termos da lei.

27.8 – Caso haja aplicação de multa, o valor poderá ser descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Secretaria de Direitos Humanos em favor da Contratada. A garantia contratual poderá ser utilizada como crédito. Caso o mesmo seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativamente ou judicialmente, se necessário.

27.9 – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, ficará convencionada a taxa de encargos moratórios devida pela Secretaria de Direitos Humanos, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento do Contratado, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios;

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

TX = Percentual da taxa anual = 6% (seis por cento);

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \rightarrow I = \frac{(6/100)}{36} \rightarrow I = 0,00016438$$

27.9.1 – A compensação financeira prevista nessa condição será cobrada em Nota Fiscal/Fatura, após a ocorrência.

27.10 – O pagamento da Contratada fica condicionado à apresentação de cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas sendo observado o disposto no inciso XII da art. 19, as exigências do art. 19-A e 36 da IN/MPOG nº 02, de 2008.

28 – DOS ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

28.1 – Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá impugnar o ato convocatório deste Pregão, mediante petição a ser enviada, preferencialmente, para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br.

28.1.1 – A Pregoeiro decidirá sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

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

28.2 – Os pedidos de esclarecimentos referentes a este procedimento licitatório deverão ser enviados à Pregoeiro, até 3 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente, para o endereço eletrônico licitacao.sdh@sdh.gov.br.

28.3 – As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizados no sítio www.comprasnet.gov.br, por meio do link Acesso livre>Pregões>Agendados, bem como no sítio www.sdh.gov.br/licitacao/, para conhecimento da sociedade em geral e dos fornecedores, cabendo aos interessados em participar do certame acessá-los para obtenção das informações prestadas.

29 – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

29.1 – A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto nos Arts 78 a 80 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

29.2 – São motivos para rescisão do presente Contrato:

29.2.1 – o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

29.2.2 – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

29.2.3 – a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

29.2.4 – o atraso injustificado da prestação dos serviços;

29.2.5 – a paralisação da prestação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;

29.2.6 – a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação não admitidas no Edital e no Contrato;

29.2.7 – o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

29.2.8 – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do Art. 67, da Lei nº 8.666/93;

29.2.9 – a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

29.2.10 – a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

29.2.11 – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

29.2.12 – razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

29.2.13 – a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;

29.2.14 – a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

29.2.15 – o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

29.2.16 – a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no Anexo I do Edital;

29.2.17 – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato; e

29.2.18 – descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

29.3 – Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

29.4 – A rescisão deste Contrato poderá ser:

29.4.1 – determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8666/93;

29.4.2 – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e

29.4.3 – judicial, nos termos da legislação.

29.5 – A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

29.6 – Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

29.6.1 – devolução de garantia;

29.6.2 – pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

29.6.3 – pagamento do custo da desmobilização.

29.7 – Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

29.8 – A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

29.9 – O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.

29.9.1 – A Administração poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

30 – DA REPACTUAÇÃO

30.1. Será admitida a repactuação dos preços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referiu, na forma do art. 37 e seguintes da IN nº 02, SLTI/MP, e do artigo 5º do Decreto nº 2.271 de 07.07.1997, e dos arts. 37 a 41-b da IN/SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, alterada pela IN/SLTI/MPOG nº 03/2009, de 15 de outubro de 2009, cabendo à Contratada, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a variação dos componentes dos custos do Contrato, apresentando, inclusive, Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pelo Contratante.

30.2. A repactuação deverá ser pleiteada pela Contratada, até a data da prorrogação da vigência do Contrato, sob pena de preclusão do seu direito a repactuação, no caso de solicitação intempestiva.

30.3. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

30.4. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

30.5. Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

I - os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;

II - as particularidades do Contrato em vigência;

III - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

IV - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

V - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

VI - a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

30.5.1. Será permitida a repactuação dos insumos desde que o índice setorial ou a comprovação da variação dos componentes, inclusive com apresentação das notas fiscais, não se configurem com variação percentual superior ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), acumulado no mesmo período, sendo este o limite máximo para a correção dos insumos.

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

30.5.3. O prazo referido no parágrafo anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos.

30.5.4. A SDH poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

30.5.5. As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

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

I - a partir da assinatura do termo aditivo;

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

III - em data anterior a repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

30.6.1. No caso previsto no inciso III do subitem anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

30.6.2. A Administração assegurar-se-á de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

30.6.3. A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, desde que tenha sido requerida pela Contratada tempestivamente.

30.6.4. Na hipótese do previsto no subitem anterior, no qual se admite o pagamento retroativo, o período que a proposta permaneceu sob a análise da Administração será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação, se for o caso.

30.7. O reenquadramento da empresa, qual seja, lucro real, presumido ou simples nacional, só poderá ocorrer nas renovações contratuais. Se este ocorrer antes, a empresa não poderá solicitar revisão dos preços.

31 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

31.1 – Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas na Internet, sem necessidade de reabertura de prazos, no site:

<http://www.comprasnet.gov.br>, na página da Secretaria de Direitos Humanos <http://www.direitoshumanos.gov.br/clientes/sedh/sedh/videos/em-andamento/>, Diário Oficial da União e quando for o caso, em jornal de grande circulação.

31.2 - As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, por meio de consulta permanente aos endereços acima indicados, não cabendo à Secretaria de Direitos Humanos a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

31.3 - A autoridade competente para aprovação do procedimento licitatório somente poderá revogar a licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, dando ciência aos participantes, na forma da legislação vigente.

31.4 – É facultado à Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste Pregão, promover diligências destinadas a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam constar originariamente da proposta ou da documentação.

31.5 – Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação deste procedimento licitatório, ressalvado o direito, em caso de boa-fé, de ressarcimento pelos encargos que tiverem suportado no cumprimento da obrigação assumida.

31.6 – Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida, por conveniência exclusiva da Secretaria de Direitos Humanos.

31.7 – O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição das suas qualificações e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública de pregão.

31.8 – Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Secretaria de Direitos Humanos não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do procedimento licitatório.

31.9 – As questões decorrentes da execução deste instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, deverão ser processadas e julgadas na Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro.

31.10 – Os casos omissos serão resolvidos pela Pregoeiro, com observância das disposições constantes das Leis nº 4.520/2002 e 8.666/1993 e dos Decretos nº 3.555/2000 e 5.450/2005.

32 – DOS ANEXOS

32.1 – São partes integrantes deste Edital os seguintes Anexos:

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA;
ANEXO I – A – PARQUE TECNOLÓGICO
ANEXO I – B – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

	ANEXO I - C - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
	ANEXO I – D – ESTIMATIVA DE SERVIÇOS
	ANEXO I – E – ROTEIRO DE ATENDIMENTO
BACKUP	ANEXO I - F - MODELO DE TERMO DE REALIZAÇÃO DE
	ANEXO I – MODELO DE CHECK-LIST DE FORMATAÇÃO
	ANEXO I – H - ESTIMATIVA DA EQUIPE DE SERVICE DESK
	ANEXO I – I – ESTIMATIVA DE EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E
INSUMOS	
	ANEXO I – J – GLOSSÁRIO
	ANEXO II – VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS
	ANEXO III – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL
	ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA
	ANEXO V – PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
	ANEXO VI - MINUTA DE CONTRATO

Brasília-DF, 21 de agosto de 2012.

MORGANA DE SOUSA SILVA
Pregoeira

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para a **prestação de serviços a serem executados de forma contínua** de atendimento e suporte técnico presencial e remoto aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação, incluindo-se a organização, implantação, manutenção, fornecimento de equipamentos, ferramentas e insumos e operação do sistema de controle de demandas e do serviço nos moldes de Service Desk (Central de Serviços constituindo Ponto Único de Contato), de acordo com as condições constantes deste Termo de Referência e seus Encartes, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento às necessidades da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR – foi criada por meio da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003, e tem como competências, entre outras: "assessorar direta e imediatamente o Presidente da República na formulação de políticas e diretrizes voltadas à promoção dos direitos da cidadania, da criança, do adolescente, do idoso e das minorias e à defesa dos direitos das pessoas com deficiência e promoção da sua integração à vida comunitária, bem como coordenar a política nacional de direitos humanos".

2.2 Por força do Decreto nº 4.939, de 29 de dezembro de 2003, até recentemente, o apoio a execução das atividades de administração, o suporte às atividades de Tecnologia da Informação, bem como o desenvolvimento, suporte e manutenção de sistemas desta Secretaria eram desempenhados pelo Ministério da Justiça.

2.3 Ocorre que, por força da Lei nº 12.314, de 19 de agosto de 2010, a Secretaria de Direitos Humanos foi equiparada aos demais órgãos ligados diretamente à Presidência da República. Neste contexto, e visando atender tempestivamente às necessidades internas, a estruturação da área de Tecnologia da Informação da Secretaria tornou-se diretriz estratégica com vistas a permitir a desvinculação gradual do Ministério da Justiça.

2.4 A SDH/PR, em sendo órgão essencial da Presidência da República, não possui quadro próprio de pessoal, impossibilitando a realização de concurso público. Em virtude da força de trabalho reduzida e por não possuir quadro de servidores, inclusive os específicos de Tecnologia da Informação, encontra dificuldades para atender às necessidades internas atinentes aos serviços de Tecnologia da Informação.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre "A", 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

2.5 A SDH dispõe de força de trabalho de aproximadamente 450 pessoas, entre servidores, prestadores, estagiários e consultores. Este contingente, em regra, utiliza nas atividades administrativas recursos de Tecnologia da Informação - TI. Esta predominância na informatização das atividades administrativas torna os recursos de TI imprescindíveis. Do mesmo modo é primordial assegurar meios de garantir a disponibilidade de uso destes recursos ao contingente da SDH.

2.6 Ocorre que, pela inexistência de quadros próprios de pessoal, observa-se uma alta rotatividade interna que acarreta uma dependência de suporte técnico nas atividades que envolvam recursos de TI.

2.7 Nesse contexto, é imperativa a prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para a execução de suporte técnico remoto e presencial a usuários da Secretaria de Diretos Humanos da Presidência da República SDH-PR a fim de manter e proporcionar as adequadas e continuadas atividades desta secretaria.

2.8 Atualmente, as principais atividades referentes aos serviços de suporte técnico aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação são: configuração e instalação de equipamentos e softwares; montagem, desmontagem, desinstalação e carregamento de equipamentos; instalação e configuração de softwares; esclarecimento de dúvidas de informática; compartilhamento e instalação de impressoras em rede; configuração de e-mail; instalação de sistemas; configuração de aplicativos de softwares de escritório; mapeamento de pastas de rede; acompanhamento e suporte técnico em eventos; e outras atividades de apoio técnico remoto ou presencial.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1 A licitação em tela, objeto deste Termo de Referência, será levada a cabo por meio de seleção de propostas pela modalidade de licitação **PREGÃO ELETRÔNICO** e pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, na forma prevista no art. 45, §1º, I da Lei nº 8.666/93.

3.2 Ao amparo da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e do Decreto nº 3.555, de 2000, o objeto afigura-se à definição de serviço comum, ou seja, cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, se não vejamos.

3.3 Conforme advoga Marçal Justen Filho, in verbis: “bem ou serviço comum é aquele que se apresenta sob identidade e características padronizadas e que se encontra disponível, a qualquer tempo, num mercado próprio”.

3.4 Portanto, a definição de “bens e serviços comuns” inclui o simples, o padronizado, o rotineiro e ainda os que possam ser objetivamente descritos, sendo este o entendimento do Tribunal de Contas da União.

3.5 Constituiu ainda o referencial normativo da presente contratação os seguintes dispositivos legais:

3.5.1 Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

3.5.2 Lei 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

3.5.3 Decreto nº 2.271/1997: Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

3.5.4 Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

3.5.5 Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

3.5.6 Instrução Normativa SLTI nº 02/2008: Dispõe sobre a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais - SISG;

3.5.7 Instrução Normativa SLTI nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

3.5.8 Instrução Normativa SLTI nº 04/2010: Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

4. ESTIMATIVA DE CUSTOS

4.1 A estimativa mensal de atendimentos baseou-se em dados coletados no sistema interno de controle de demandas, conforme detalhamento em encarte próprio deste Termo de Referência.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

4.2 O custo estimado para contratação dos serviços de atendimento e Suporte Técnico pretendido é de R\$ 444.108,00 (quatrocentos e quarenta e quatro mil, cento e oito reais) para um período de 12(doze) meses.

4.2.1 O volume de pontuação estimado é de **7.000 (sete mil) pontos mensais** e 84.000 (oitenta e quatro mil) pontos anuais.

Especificação	Pontuação Mensal	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total Por 12 meses
Contratação de serviços continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI.	7.000	5,287	37.009,00	444.108,00

4.2.2 O volume de pontuação apontado neste item é meramente estimativo, não vinculando o consumo ou pagamento de pontuação mínima à CONTRATADA.

5. BENEFÍCIOS RESULTANTES DA CONTRATAÇÃO

5.1 Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

5.1.1 Possibilitar a avaliação prestação do serviço objeto da contratação por determinada unidade quantitativa de serviço prestado, a qual deverá estar prevista no edital e no respectivo contrato, permitindo a utilização como um dos parâmetros de aferição de resultados;

5.1.2 Vincular a remuneração da prestação de serviços de tecnologia da informação a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço;

5.1.3 Dotar a SDH de processo efetivo de atendimento de demandas capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e Service Desk, dentro das melhores práticas de mercado no suporte técnico aos usuários de serviços de Tecnologia da Informação, modelados na forma de processos específicos para SDH;

5.1.4 Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;

5.1.5 Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da SDH, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades acordados;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

5.1.6 Gerar relatórios detalhados e gerenciais, comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à central de atendimento;

5.1.7 Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI;

6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 A prestação dos serviços a serem contratados se dará na sede da **Secretaria de Direitos Humanos**, localizada no Setor Comercial Sul, quadra 9, lote C, Brasília, DF, Edifício Parque Cidade *Corporate*, Torre A, 8º, 9º e 10º andares.

6.2 Excepcionalmente, poderá haver necessidade de suporte técnico aos usuários de soluções de TI em eventos fora do local descrito no item anterior, restringindo-se ao Distrito Federal. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATANTE.

7. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do escopo do Suporte, Atendimento Técnico e Apoio ao Usuário serão descritos os elementos essenciais que a empresa CONTRATADA deverá atender.

7.1.1 Horários para a prestação dos serviços

7.1.1.1 O horário de funcionamento para este serviço será de segunda a sexta feira das 08h às 20h.

7.1.1.2 A CONTRATADA deverá manter pelo menos 01 (um) profissional para atendimento de 1º nível e 01 (um) profissional para atendimento de 2º nível no período de 12h às 14h e de 18h às 20h;

7.1.2 Eventualmente, a CONTRANTE poderá solicitar apoio de suporte técnico aos usuários que necessitem realizar tarefas nos dias de sábados, domingos e feriados e/ou efetuar mudanças planejadas no parque tecnológico da SDH.

7.1.3 Nos casos do item anterior, serão comunicados antecipadamente à CONTRATADA os horários do plantão e a estimativa de usuários que necessitarão de apoio e os serviços a serem realizados, para que a empresa avalie a força de

trabalho necessária. A fim subsidiar as licitantes foi incluso no Encarte D o Quantitativo estimado de horas-extra/profissional.

7.2 O escopo geral dos serviços a serem contratados restringe-se a Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto, consubstanciando-se, a título de exemplo, nas seguintes atividades:

7.2.1 Suporte técnico aos usuários de soluções de TI e auxílio na retirada de dúvidas;

7.2.2 Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho;

7.2.3 Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho;

7.2.4 Configuração de perfis de acesso à rede, serviços da rede e sistemas corporativos da SDH assim como as mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;

7.2.5 Acionamento e acompanhamento aos serviços de garantia e manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;

7.2.6 Reparos em equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;

7.2.7 Operação de sistema automatizado de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE;

7.2.8 Gerência do *Service Desk* e gestão de incidentes, conforme função e disciplina da ITIL;

7.2.9 Criação e manutenção da base de conhecimento (*knowledge base*) através do sistema próprio da CONTRATANTE ou outros registros adequados.

7.2.10 Análise e correção da qualidade e tempestividade de todas as demandas e/ou subdemandas, no decorrer de toda a execução, em conformidade com a avaliação realizada pelos solicitantes.

7.2.11 Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários e nível de atendimento das demandas conforme prazo de atendimento.

7.2.12 Apresentação, em reunião trimestral com os responsáveis pela gestão do contrato, dos aspectos de qualidade e tempestividade, bem como outros pertinentes, relacionados a satisfação dos usuários do serviço.

7.2.13 Revisão, pelo gerente do *Service Desk*, de quaisquer classificações de demandas ao adequado item do catálogo de serviços, de todos os relatórios de atendimento redigidos pelos técnicos, dos roteiros de atendimento, anteriormente a validação pela fiscalização do contrato.

7.2.14 Encaminhamento de demandas às demais áreas: infraestrutura de redes; telefonia; logística; apoio a eventos, etc.

7.2.15 Articulação e formalização de ações necessárias ao completo atendimento a determinada demanda ou subdemanda com supervisores, gerentes ou responsáveis pelas demais áreas - infraestrutura de redes, telefonia, logística, apoio a eventos.

7.2.16 Auxílio ao preenchimento pelos solicitantes de documentos de formalização obrigatórios em demandas indicadas pela Coordenação de Internet e Tecnologia da Informação, exemplo: movimentação de bens de TI, realização de backups de pastas institucionais, criação inicial de perfil e outros.

7.2.17 Instalação e configuração de equipamentos e periféricos de TI.

7.3 Catálogo de Serviços (Serviços Padronizados)

O ENCARTE B deste Termo de Referência relaciona os principais eventos cuja responsabilidade será da futura CONTRATADA, classificando-os em categorias, convencionando-se doravante designá-lo como Catálogo de Serviços.

7.4 Dentre as responsabilidades da CONTRATADA inserem-se a criação dos roteiros de atendimento (scripts e/ou passo-a-passo). Esta atividade atende previsão legal da Instrução Normativa nº 04, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/MPOG, e visa manter estratégia de independência do órgão em relação às eventuais contratadas. Para tanto, a CONTRATADA deve seguir vários procedimentos padronizados a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados do órgão.

7.4.1 Os roteiros de atendimento criados no mês, em conformidade com o modelo apresentado no ENCARTE F, deverão ser apresentados ao Fiscal ou Gestor do Contrato na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, para fins de aprovação, validação e pagamento;

7.4.2 No caso de roteiros não aprovados, incompletos ou que não atenderam a finalidade ao qual se destinavam, não serão realizados os devidos pagamentos e os mesmos deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente;

7.4.3 Os roteiros só poderão ser inseridos no Sistema de Demandas após validação e aprovação do Fiscal ou Gestor;

7.4.4 Para que se crie uma base de conhecimento que atenda a todas as demandas da SDH estipulou-se que mensalmente a CONTRATADA apresente no mínimo 30 (trinta) roteiros de atendimentos.

7.4.4.1 O quantitativo de roteiros de atendimento poderá ser flexibilizado pela CONTRATANTE após o período mínimo de 6 (seis) meses, período após o qual estipula-se que a CONTRATADA disponibilizará uma base de conhecimento confiável.

7.4.5 Todos os roteiros criados e aprovados pelo fiscal e ou gestor do contrato serão entregues como produto dos serviços prestados e serão cedidos à CONTRATANTE.

7.4.6 É obrigação da CONTRATADA manter atualizados todos os roteiros de atendimento da base de conhecimento, para tanto, deverá fazer parte do processo de trabalho da CONTRATADA a respectiva atualização.

7.5 Organização do *Service Desk*

7.5.1 Organização dos níveis de atendimento (equipes) - Para que o *Service Desk* cumpra as metas estipuladas de tempo de resolução dos chamados, o processo prevê a organização da equipe de suporte e atendimento em níveis, da forma abaixo especificada.



7.5.2 Adotou-se como estratégia de prestação dos serviços a previsão de alocação dos Técnicos de suporte - Atendimento de 1º Nível, **localmente** nas instalações da CONTRATANTE.

7.5.2.1 Esta opção deve-se aos seguintes fatos:

- A CONTRATANTE dispõe de volume considerável de informações sensíveis (afetas a grupos de proteção de Direitos Humanos, Programas de proteção,

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Enfrentamento da Violência Sexual Contra Crianças e Adolescentes, e ao Programa de Proteção a Pessoas Ameaçadas de Morte/Provita), fato que não se coaduna com serviço de suporte técnico remoto por implicar risco iminente à Segurança da Informação;

- A CONTRATANTE não dispõe de recursos (solução de VPN) e infraestrutura tecnológica de TI adequadas a utilização de serviços suporte técnico remoto. Atualmente, são utilizados recursos do Ministério da Justiça para acesso remoto, fato que pode implicar comprometimento da segurança da informação deste outro órgão;

- Os recursos de telefonia da CONTRATANTE são insuficientes e inadequados para a gestão conjunta com suporte técnico remoto, visto que não encontram-se sob gestão da Secretaria (PABX remoto ligado ao Ministério da Justiça);

- A opção por suporte técnico remoto demandaria alterações substanciais no processo de suporte e no sistema de Controle de Demandas da CONTRATANTE.

- A CONTRATANTE atualmente não dispõe de Contrato de manutenção corretiva de softwares para realizar eventuais adequações decorrentes de opção por suporte técnico remoto;

7.6 Função, qualificação e responsabilidades dos profissionais integrantes da equipe de Service Desk:

Gerente de Service Desk	
Função	Coordenar toda a equipe que compõe o <i>Service Desk</i> para todos os assuntos operacionais referente à execução Contratual.
Perfil Profissional	<ul style="list-style-type: none"> - Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação; - Desejável experiência de no mínimo 04 (quatro) anos na área de TI; - Desejável experiência de no mínimo 02 (dois) anos em gerenciamento de equipe de <i>Service Desk</i>; - Capacidade de gerenciamento e liderança de equipes; Capacidade de interação com os gerentes e responsáveis das outras equipes do setor de Tecnologia da Informação do órgão contratante; Conhecimentos sólidos nas disciplinas de Suporte aos Serviços de TI segundo a ITIL; Vivência nos métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento de setores de suporte técnico e apoio a usuários de TI; - Experiência em coordenação de equipes de suporte técnico e apoio à usuários de TI; Experiência em redação de documentos e relatórios.
Principais responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento, realizado pela equipe do <i>Service Desk</i>, aos chamados reportados pelos usuários da organização, principalmente no que tange a: - Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do <i>Service Desk</i>; Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos; Gerenciar a carga de trabalho e

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

	dimensionar a equipe de atendentes do <i>Service Desk</i> ; Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas; Auxiliar em campanhas de conscientização, para obtenção de apoio dos usuários para atendimento a novos procedimentos e para o reporte e acompanhamento de incidentes; Propor e obter acordo em relação às interfaces do <i>Service Desk</i> com os demais processos vigentes na organização e com as demais áreas da organização; Analisar, acompanhar, definir metas e adotar procedimentos para adequação dos níveis de satisfação e tempestividade se adéquem às estipulações contratuais; Documentar e comunicar formalmente sobre prazos que dependam das demais áreas de TI da SDH (infraestrutura de redes, logística, telefonia, etc)
Técnicos de suporte - Atendimento de 1º Nível	
Função	<u>Atendimento de 1º Nível</u> : tem a função de resolver incidentes, solicitações, atender chamados e dirimir dúvidas dos usuários, não apenas tomando como fonte as pesquisas em bases de conhecimento, mas também por possuir profissionais com facilidades em se comunicar com usuários por telefone e com conhecimentos para resolver incidentes de configuração de hardwares e softwares remotamente;
Perfil Profissional	<ul style="list-style-type: none"> - Ensino médio completo, ou nível superior completo ou em andamento na área de TI; - Desejável experiência de no mínimo 1 (um) ano na área de suporte em TI – Atendimento de 1º nível; - Principais atividades consistem em atender, registrar e encaminhar aos demais níveis de atendimento, solicitações encaminhadas ao Service Desk; - Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto;
Principais responsabilidades	<u>Atendimento de 1º Nível</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte, suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em: - Registrar e classificar incidentes; Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; Tratar as solicitações de serviços sabendo a que setor, área ou responsáveis encaminhar; Monitorar a investigação, diagnóstico e resolução de incidentes, bem como restabelecimento das condições normais de operação dos serviços, após a resolução dos incidentes por outros níveis

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

	de atendimento; Realizar comunicação direta, freqüente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível; Garantir consistência nos registros dos incidentes; Iniciar processos de escalção para outros níveis de atendimento; Identificar necessidades de treinamento de usuários; Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível; Atender os usuários da melhor maneira possível obedecendo a regras básicas de atendimento telefônico em ambiente corporativo.
Técnicos de suporte - Atendimento de 2º Nível	
Função	<u>Atendimento 2º Nível</u> : tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento e atender a requisições de serviços presenciais, podendo, se necessário, solicitar apoio do 3º nível para resolução de problemas ou para a realização do atendimento.
Perfil Profissional	<ul style="list-style-type: none"> - Ensino médio completo, preferencialmente em Técnico em Informática, ou nível superior completo ou em andamento na área de TI; - Desejável experiência de no mínimo 2 (dois) anos na área de suporte em TI; - Principais atividades consistem em Instalar, configurar e dar manutenção e apoio aos usuários de TI em: - Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Open Office; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor); Recursos de rede locais de computadores; Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux; Instalação e configuração de hardware e drivers; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows; Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Principais responsabilidades	<u>Atendimento de 2º Nível</u> : <ul style="list-style-type: none"> - Responsáveis por todos os atendimentos que necessitem da presença do técnico no local de atendimento; - Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento; - Realizar atendimentos presenciais, de software, hardware e apoio ao usuário; Fechar todos os eventos que foram repassados a esse nível de atendimento, mesmo que para isso necessitem do 3º nível de atendimento ou outras áreas responsáveis, ou seja, são responsáveis pelo atendimento até o fechamento do mesmo; Repassar problemas desconhecidos para o 3º nível de atendimento e acompanhar todo o processo até que esses problemas sejam resolvidos e se tornem incidentes conhecidos; Acompanhar técnicos de empresas das quais a SDH possui contrato de garantia de equipamentos, durante a realização da manutenção.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
 CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Analistas de suporte	
Função	- Área de especialistas (suporte), destacando profissionais para a resolução de incidentes ou problemas desconhecidos.
Perfil Profissional	- Nível superior completo na área de tecnologia; - Desejável experiência de no mínimo 4 (quatro) anos em suporte técnico na área de TI; - Possuir vivência em investigação, pesquisa e resolução de problemas de funcionamento de hardware e software; Instalação de aplicações, softwares e novos dispositivos em ambientes Linux e Windows; Conhecimentos avançados em linha de comando de ambientes Windows e Linux; Conhecimento técnico especializado para apoios aos demais níveis de atendimento.
Principais responsabilidades	- Resolução de todos os problemas desconhecidos, referente à suporte técnico em estações de trabalho, que sejam repassados pelos outros níveis de atendimento, a fim de torná-los em incidentes conhecidos e enquadrá-los no catálogo de serviços; Apresentação formal a SDH das rotinas que devem ser adotadas para resolução destes problemas desconhecidos, sugerindo como poderão ser enquadrados no catálogo de serviços; Interação com outras áreas da TI (redes, banco de dados, desenvolvimento) para resolução de problemas desconhecidos, definindo juntamente com estes setores, prazos para a resolução dos problemas; Documentar e informar formalmente a SDH qualquer ocorrência de não cumprimento de prazos de outros setores da TI, na resolução de problemas; Treinar, orientar e informar os outros níveis de atendimento sobre novos procedimentos para resolução de incidentes e problemas; Auxiliar os outros níveis de atendimento na realização dos atendimentos que necessitarem de conhecimentos específicos e especializados; Apresentar e sugerir constantemente, propostas para melhorias contínuas e para prevenção de incidentes e/ou problemas desconhecidos; Criar roteiros de atendimento a serem utilizados pelos outros níveis de atendimento.

7.6.1 Acima foram descritas apenas as principais responsabilidades, porém, a CONTRATADA deve considerar todas as possibilidades, pontuando necessidades e responsabilidades que couberem dentro de cada nível de atendimento;

7.6.2 A CONTRATADA deverá capacitar, no prazo máximo de 30 dias úteis contados da devida notificação, os profissionais alocados à SDH para suporte técnico em novas versões de softwares, sistemas operacionais ou hardwares incorporados ao parque tecnológico da CONTRATANTE, atinentes as responsabilidades da CONTRATADA;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

7.6.3 A CONTRATADA deverá manter, no decorrer de toda a execução contratual, no mínimo, 01 profissional da equipe de Service Desk (sendo obrigatoriamente um destes o gerente do Service Desk) certificado em ITIL, no mínimo versão 3.

7.6.4 A CONTRATADA deverá manter, no decorrer de toda a execução contratual, no mínimo 01 (um) profissional da equipe técnica (um destes obrigatoriamente o Analista de Suporte) certificado em Microsoft MCDST - Microsoft Certified Desktop Support Technician - e/ou MCITP: Enterprise Desktop Administrator 7, durante toda a vigência do contrato;

7.6.4.1 Os profissionais com certificação MCDST deverão, em um prazo de 90 dias, contados do início da execução contratual, certificar-se em MCITP: Enterprise Desktop Administrator 7.

7.6.5 A CONTRATADA deverá manter, no decorrer de toda a execução contratual, os profissionais Técnicos de suporte - Atendimento de 2º Nível certificados em MCITP: Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7, no mínimo.

8. MODELO DE REMUNERAÇÃO

8.1 Será utilizada para fins de controle e faturamento a unidade denominada como “**Ponto**” para o dimensionamento do esforço de execução dos serviços, o grau de complexidade de cada atividade, o resultado obtido e a qualidade exigida para cada uma das tarefas;

8.1.1 Será considerado como Custo Mensal Faturável, o somatório dos custos das demandas executadas pela Contratada e validadas pelos Fiscais ou Gestores no período, excluindo-se eventuais multas ou sanções pelo não atendimento dos indicadores de qualidade.

8.1.2 A CONTRATANTE deverá ser comunicada, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente, por meio do Relatório Mensal de Faturamento, informando o total de Pontos a ser faturado.

8.1.3 O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o total de Pontos aprovados pela CONTRATANTE no Relatório Mensal de Faturamento, descontadas eventuais glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos contratualmente.

8.1.3.1 No caso de discordância das glosas aplicadas, a CONTRATADA deverá apresentar recurso a ser analisado pela Área Administrativa.

8.1.3.2 Caso o recurso seja julgado procedente e a decisão for pela não aplicação da glosa recorrida, a CONTRATADA deverá apresentar faturamento fazendo referencia ao mês da decisão administrativa. A CONTRATADA emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado;

8.1.2 De acordo com a combinação dos pesos de TIPO, DIFICULDADE e PRIORIDADE de cada demanda será estabelecida uma pontuação para cada evento, conforme tabela seguinte:

TIPO	PESO	DIFICULDADE	PESO	PRIORIDADE	PESO	PONTUAÇÃO
REMOTO	1	BAIXA	1	BAIXA	1	1
				MÉDIA	2	2
				ALTA	4	4
		MÉDIA	2	BAIXA	1	2
				MÉDIA	2	4
				ALTA	4	8
		ALTA	4	BAIXA	1	4
				MÉDIA	2	8
				ALTA	4	16
PRESENCIAL	2	BAIXA	1	BAIXA	1	2
				MÉDIA	2	4
				ALTA	4	8
		MÉDIA	2	BAIXA	1	4
				MÉDIA	2	8
				ALTA	4	16
		ALTA	4	BAIXA	1	8
				MÉDIA	2	16
				ALTA	4	32

8.1.1 A métrica denominada **PONTO** dimensionará o esforço de execução de cada atividade para cada tipo de demanda, e dar-se-á pela multiplicação dos pesos de TIPO x DIFICULDADE x PRIORIDADE.

8.2 Cada chamado (demanda/consulta/incidente) registrado deverá ter uma prioridade de tratamento definida, esta prioridade define a ordem de tratamento dos chamados, bem como outras questões relativas ao atendimento do mesmo, como o tempo de resolução.

8.3 Definições da tabela de pontuação

8.3.1 TIPO - determina como o chamado deve ser resolvido, presencialmente ou de forma remota;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

8.3.2 DIFICULDADE - é a medida do esforço técnico necessário para resolução do chamado. Para este nível foram definidos 03 (três) parâmetros de referência, sendo eles, baixo, médio e alto. Estes parâmetros decorrem da complexidade e tempo de resolução exigido de cada evento;

8.3.2.1 Dificuldade ALTA – integram esse grupo chamados cujo esforço técnico necessário para resolução são de alta complexidade e o tempo de resolução é necessariamente fator crítico, devendo ser minimizado.

8.3.2.2 Dificuldade MÉDIA – integram esse grupo chamados cujo esforço técnico necessário para resolução são de média complexidade e o tempo de resolução é necessariamente fator crítico, devendo ser minimizado.

8.3.2.3 Dificuldade BAIXA – integram esse grupo chamados cujo esforço técnico necessário para resolução são de baixa complexidade e o tempo de resolução não necessariamente é fator crítico.

8.3.3 PRIORIDADE - é fator utilizado para determinar o tempo em que um determinado grupo de usuários deve ter a sua solicitação atendida. Dessa forma têm-se 3 (três) tipos de prioridades cujos usuários serão pré-definidos pela SDH.

8.3.3.1 Prioridade ALTA - integram esse grupo, funcionários/usuários do quadro da SDH que ocupam cargos de gestores do alto escalão. Estão enquadrados ainda nesse nível de prioridade os funcionários dos Gabinetes da SDH e, outros usuários que serão apontados pelo SDH (aproximadamente 10% do total de usuários).

8.3.3.2 Prioridade MÉDIA - são funcionários/usuários com cargos de Diretores e Coordenadores e/ou funções chaves da organização (não localizados nos Gabinetes principais) e, suas respectivas secretárias, também pré-definidos pela SDH (aproximadamente 30% do total de usuários);

8.3.3.3 Prioridade BAIXA - todos os demais integrantes da SDH que não fazem parte dos grupos anteriores (aproximadamente 60% do total de usuários).

8.4 Mensuração mensal dos Serviços

8.4.1 Os serviços serão mensalmente mensurados a partir dos resultados e da pontuação alcançada pela CONTRATADA, ou seja, pela soma de todas as solicitações de serviço concluídas e validadas.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

8.4.2 A CONTRATANTE não é obrigada a pagar um mínimo mensal de pontos à CONTRATADA.

8.5 Sistema de Demandas

8.5.1 O controle da pontuação será realizado por acompanhamento da CONTRATADA e CONTRATANTE através de Sistema de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE.

8.5.2 O referido sistema gera todos os tipos de relatórios com todas as informações referentes aos serviços prestados pela CONTRATADA e deverá ser utilizado em todo o processo de atendimento.

8.5.3 Conforme o item “Transição dos Serviços – Cronograma”, deste Termo de Referência, a CONTRATADA providenciará treinamento para a equipe do *Service Desk* operar e utilizar o Sistema de Demandas.

8.6 Relatório Mensal de Faturamento

8.6.1 O Sistema de Demandas fornecerá todos os tipos de relatórios necessários para que a CONTRATADA e a CONTRATANTE mantenham um controle fiel e preciso dos serviços executados. O sistema permitirá o acompanhamento dos serviços executados, da qualidade dos serviços, satisfação dos usuários, início e término do processo de atendimento,

8.6.2 O sistema de demandas é customizável e, conforme a necessidade, poderão ser criados novos relatórios e indicadores.

8.6.3 As informações contidas no Relatório Mensal de Faturamento serão utilizadas pela CONTRATADA e CONTRATANTE para fins faturamento. Nele estão expressas todas as informações dos serviços solicitados, executados e validados pelo Fiscal ou Gestor da SDH.

8.6.4 Os relatórios poderão ser emitidos por período, por prestador de serviço, por unidades da SDH e outras informações complementares, conforme a necessidade e tipos de informações necessárias para a comprovação dos serviços executados.

8.7 Os chamados de suporte técnico, prestados aos usuários, poderão ser abertos pelos próprios usuários, utilizando Sistema de Demandas ou por e-mail, ou, caso os usuários não disponham de acesso ao Sistema de Demandas ou e-mail poderão ser abertos pelos Técnicos de suporte - Atendimento de 1º Nível integrantes do Service Desk.

8.7.1 Para fins de faturamento, somente serão aceitos e computados chamados ou solicitações registrados no Sistema de Demandas abertos pelos técnicos da CONTRATADA que atuem como Técnicos de suporte - Atendimento de 1º Nível;

8.7.2 Em casos excepcionais, na impossibilidade de abertura do chamado pelos usuários, será autorizado à CONTRATADA a abertura e execução, devendo o demandante autorizador efetuar o termo de aprovação e justificativa para efeito de pagamento;

9. EXIGÊNCIAS DE QUALIDADE DE SERVIÇOS

9.1 Com o objetivo de se manter a qualidade e os níveis mínimos de qualidade exigidos e, independente da pontuação aferida ao longo do período mensal, a CONTRATADA estará sujeita a glosas no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas de qualidade descritos nas planilhas a seguir:

9.1.1 O valor das glosas aplicadas será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou cobrado judicialmente.

9.1.2 Glosa de 3% (três por cento) sobre o valor total dos chamados de prioridade alta, para cada ponto percentual ou fração, quando o índice de chamados técnicos não resolvidos no prazo for acima do limite de 11% (onze por cento);

Exigências de qualidade de serviços – chamados de prioridade alta		
Verificador	Limites	% de glosa
Percentual de Chamados concluídos fora do prazo	0% - 10%	0%
	Acima de 11%	3%

9.1.3 Glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor total dos chamados de prioridade média, para cada ponto percentual ou fração, quando o índice de chamados técnicos não resolvidos no prazo for acima do limite de 16% (dezesesseis por cento);

Exigências de qualidade de serviços – chamados de prioridade média		
Verificador	Limites	% de glosa
Percentual de Chamados concluídos	0% - 15%	0%

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

fora do prazo	Acima de 16%	2%
---------------	--------------	----

9.1.4 Glosa de 1% (um por cento) sobre o valor total dos chamados de prioridade baixa, para cada ponto percentual ou fração, quando o índice de chamados técnicos não resolvidos no prazo for acima do limite de 16% (dezesesseis por cento);

Prioridade Baixa		
Verificador	Limites	% de glosa
Percentual de Chamados concluídos fora do prazo	0% - 15%	0%
	Acima de 16%	1%

9.2 Indicadores de qualidade:

9.2.1 Para assegurar um serviço de qualidade aos usuários da SDH, a empresa CONTRATADA deverá atender às metas relacionadas aos índices de qualidade - prazo para início do atendimento, prazo previsto em catálogo de serviço para conclusão do atendimento e avaliação da qualidade dos atendimentos;

9.2.2 Os primeiros 60 (sessenta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as exigências de qualidade do atendimento no que tange a avaliação dos usuários dos serviços poderão ser flexibilizadas, **se isto for de comum acordo** entre a CONTRATANTE e CONTRATADA;

9.2.3 O nível de qualidade dos serviços será monitorado pela CONTRATANTE e CONTRATADA, a partir do atendimentos aos prazos definidos em Catálogo de Serviços para início do atendimento, para conclusão do atendimento e quanto a avaliação da qualidade dos atendimentos;

9.2.4 A qualidade dos serviços prestados será aferida mediante percentuais de: “demandas cujo início do atendimento se deu conforme prazo previsto”; “demandas atendidas cujo tempo de atendimento se deu conforme prazo previsto em catálogo.

9.3 Indicadores gerais

9.3.1 Percentual mínimo de 5% dos atendimentos realizados pela CONTRATADA deverá ser realizado no tipo REMOTO. Esta determinação visa otimizar o emprego dos recursos da CONTRATADA, bem como estimular a resolução de problemas de forma não-presencial, a qual possibilitará redução de custos.

10. CRONOGRAMA DE TRANSIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 O início da prestação dos serviços deverá ser conduzido de acordo com o seguinte plano de transição:

10.2 Os marcos que incidirem em dias não úteis serão postergados ao primeiro dia útil subsequente.

Marco	Ação prevista	Responsável
AC	Assinatura Contratual (AC)	CONTRATANTE/ CONTRATADA
AC + 5 dias corridos No máximo	Reunião Inicial	CONTRATANTE/ CONTRATADA
	Apresentação do preposto	
	Apresentar Plano de Inserção, contendo: Quantitativo de profissionais alocados no contrato; Estratégia de transição; Prazos para apresentação definitiva dos profissionais;	CONTRATADA
AC + 15 dias corridos No máximo	- Início da prestação dos serviços composta de no mínimo os seguintes perfis (equipe de transição): 1 (um) Gerente de Suporte, 1 (um) Técnico de 1º Nível e 1 (um) Técnico de 2º Nível - Comprovação capacitação e experiência profissional dos integrantes do service desk; - Treinamento dos integrantes do service desk no Sistema de Demandas (treinamento realizado pela equipe da SDH no prazo estimado de 4 horas)	CONTRATANTE/ CONTRATADA
AC + 30 dias corridos No máximo	Execução contratual em conformidade com o Plano de Inserção	CONTRATADA
AC + 60 dias corridos	Aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade	CONTRATADA

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

10.2.1 A transição dos serviços consistirá período no qual as responsabilidades pela execução dos serviços serão transmitidas pela atual executante dos serviços à CONTRATADA. Neste período, a CONTRATADA, às suas expensas, iniciará atividades de prospecção e captação de profissionais que atendam aos requisitos de capacitação técnica impostos. No período de transição dos serviços, a CONTRATADA apresentará a comprovação capacitação e experiência profissional dos integrantes do Service Desk e providenciará o início do treinamento dos integrantes do Service Desk no Sistema de Demandas.

11. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

11.1 Modelo de Execução

11.1.1 A CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues.

11.1.2 A CONTRATADA é responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos;

12. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

12.1 Os serviços abrangidos neste Termo de Referência estarão sujeitos a ampla, irrestrita e rigorosa fiscalização por representantes da CONTRATANTE, para este fim designados, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados.

12.2 A Gestão e Fiscalização contratual consistirá em:

12.2.1 Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;

12.2.2 Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;

12.2.3 Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

12.2.4 Verificação de aderência aos termos contratuais;

12.2.5 Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;

12.2.6 Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA;

12.2.7 Encaminhamento de indicação de sanções para a Área Administrativa;

12.2.8 Confeção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento;

12.2.9 Autorização para emissão de nota(s) fiscal(is);

12.2.10 Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

12.2.11 Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação;

12.2.12 Manutenção do Histórico de Gerenciamento do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica.

12.3 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, observados os termos deste Termo de Referência, ficarão a cargo de um representante indicado de Secretaria de Gestão da SDH, nos termos do artigo 67 da Lei nº 8.666/93.

12.4 Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a SDH reserva-se o direito de, sem qualquer forma de restrição à plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

12.5 A fiscalização do Contrato não exime ou elide, no todo ou em parte, a responsabilidade da CONTRATADA.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1 Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação, necessários para a execução dos serviços, previamente autorizados pelo CONTRATANTE;

13.2 Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seu preposto;

13.3 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

- 13.4** Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados;
- 13.5** Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 13.6** Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os níveis de serviço estabelecidos, conforme exigências contidas nesse Termo de Referência e seus encartes;
- 13.7** Efetuar a adequação contínua do Sistema de Demandas, consistindo na inserção ou alteração do sistema de modo a adequar-se às previsões contratuais; e
- 13.8** Fornecer, à CONTRATADA, o espaço físico e infraestrutura tecnológica básica (acesso ao software de controle de demandas, acesso à Internet e telefones fixos) adequada e necessária à prestação dos serviços.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Caberá à empresa CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além de outras previstas neste Termo de Referência:

- 14.1.1** Participar de reuniões, convocadas pela CONTRATANTE, de alinhamento de expectativas contratuais com equipe da SDH, no período que antecede a assinatura do contrato, no período entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços e no decorrer da execução contratual;
- 14.1.2** Recrutar, selecionar e contratar os empregados tecnicamente qualificados e capacitados na execução dos serviços demandados, comprovando estas qualificações conforme requisitos de qualificação técnica constantes neste termo;
- 14.1.3** Formalizar a indicação de prepostos da empresa e substitutos eventuais;
- 14.1.4** Certificar-se de que o preposto mantenha contato periódico com os servidores da SDH, responsáveis pela Gestão ou Fiscalização do contrato;
- 14.1.5** Obedecer às prescrições de Segurança Interna estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicações – PoSIC – e nas Normas Internas de Segurança da SDH;
- 14.1.6** Responder por todos os danos e extravios patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços;

14.1.7 Administrar todo e qualquer assunto trabalhista relativo aos empregados alocados para execução dos serviços;

14.1.8 Zelar para que todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos;

14.1.9 Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Fiscal ou Gestor do contrato;

14.1.10 Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;

14.1.11 Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Termo de Referência, dentro dos índices de qualidade estabelecidos;

14.1.12 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;

14.1.13 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a SDH, devendo a CONTRATADA assinar o Termo de Compromisso e Sigilo, conforme minuta constante no ENCARTE C assegurando tal sigilo mediante Termo de Ciência assinado pelos empregados alocados;

14.1.14 Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da SDH;

14.1.15 Estabelecer um plano de continuidade de serviço, de forma a prever as possíveis interrupções ocasionadas por situações adversas como: faltas, problemas de saúde dos profissionais, substituições, férias e outros;

14.1.16 A qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA será verificada quando do início e no decorrer da prestação dos serviços. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos, ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição do funcionário indicado;

14.1.17 Prover os insumos ou recursos tecnológicos complementares necessários à execução de itens específicos do catálogo de serviços;

14.1.18 Executar o objeto especificado neste Termo de Referência em aderência aos preceitos metodológicos previstos neste termo;

14.1.19 No caso de substituição ou inclusão de empregados por parte da CONTRATADA, o preposto deverá entregar termo de ciência assinado pelos novos empregados envolvidos na execução contratual;

14.1.20 Apresentar as certificações dos profissionais, conforme prazos definidos neste termo;

14.1.21 Cumprir as obrigações trabalhistas e manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo que será vedada à Contratante a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento;

14.1.22 Efetuar o pagamento dos salários dos empregados de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração;

14.1.23 Efetuar a customização inicial do Sistema de Demandas, consistindo na inserção dos dados iniciais referentes às previsões contratuais;

14.1.24 Garantir o cumprimento dos prazos fixados e a qualidade dos serviços fornecidos, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações dos serviços, constante deste Termo de Referência.

14.1.25 Comprometer-se com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela IN 01/2010.

15. VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1 Será lavrado Contrato Administrativo, com vigência de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitando-se a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, art. 57 da Lei nº 8.666 de 1993.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

15.2 A licitante vencedora será convocada para, sob pena de decair o direito à contratação, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da ciência da notificação, assinatura do Termo Contratual.

15.3 A recusa injustificada em assinar o Termo Contratual sujeitará a licitante às penalidades previstas na Lei nº 10.520.

16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 - Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 3.555/2000, e do Decreto nº 5.450/2005, a Licitante/Adjudicatária que:

- I** - Apresentar documentação falsa;
- II** - Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- III** - Não manter a sua proposta dentro de prazo de validade;
- IV** - Comportar-se de modo inidôneo;
- V** - Cometer fraude fiscal;
- VI** - Fizer declaração falsa;
- VII** - Ensejar o retardamento da execução do Certame;

16.2 - A Licitante/Adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 1** - Multa por inexecução total do objeto deste termo:
 - a) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato pela inexecução total do objeto deste termo, garantida a prévia defesa, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação oficial, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Administração pela não execução parcial ou total das obrigações;
 - b) Decorridos 30 (trinta) dias sem que a Empresa tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução da obrigação da Empresa.
 - c) A aplicação de multa por inexecução total independe de outras multas moratórias eventualmente aplicadas ou em fase de aplicação, podendo ser aplicadas cumulativamente.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

- d) Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- e) Suspensão temporária de participação em Licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- f) A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções;

2 -As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e nas demais cominações legais.

16.3 - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

16.4 - Pela inexecução parcial ou total das condições previstas neste Contrato poderão ser aplicadas ao inadimplente as sanções de que tratam os Arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, e ainda:

a) Advertência, que será notificada por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da **CONTRATADA** estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a CONTRATADA apresente justificativas para o atraso no cumprimento das obrigações contratuais, que só serão aceitas mediante crivo da administração.

b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato para índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento).

c) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para reincidência no índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento).

d) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**.

e) Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual.

f) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado em caso de inexecução total da obrigação assumida.

g) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Artigo 7º da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002.

h) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **CONTRATANTE** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

e) A suspensão temporária do direito de contratar com a Administração é aplicável no caso de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é aplicável no caso de fraude na execução do contrato.

f) As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de multa.

17. GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

17.1 A **CONTRATADA** deverá prestar garantia no prazo de 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do Contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da SDH, consoante o § 1º, do art. 56, da Lei nº 8.666/93;

17.2 A garantia será restituída após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e ressarcimento de prejuízos porventura Contratante ou a terceiros.

17.3 O documento referente à garantia contratual será entregue na Divisão de Contratos, que se encarregará de enviá-lo à Coordenação Geral de Execução Orçamentária e Financeira – CGEOF, para registro e guarda.

17.4 O valor da garantia permanecerá integral até o término da vigência do Contrato. A reposição de seu valor, quando for o caso, será feita em até 72 (setenta e duas) horas, contadas da data de recebimento da notificação do Contratante.

17.5 O valor da garantia reverterá, integralmente, em favor da **CONTRATADA**, ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da Contratada, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

17.6 A **CONTRATANTE** poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à **CONTRATADA**, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.

17.7 A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após 3 (três) meses do término da vigência contratual ou rescisão do Contrato, mediante comprovação

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação. Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da Instrução Normativa nº 2, de 2008.

18. HABILITAÇÃO TÉCNICA

18.1 A CONTRATANTE deverá apresentar documentação relativa à qualificação técnica da empresa e, tem por objetivo comprovar capacidade técnica de execução do objeto licitado, por meio de comprovação de execução de objeto similar.

18.2 Documentação:

18.2.1 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, expondo elementos que demonstrem a dimensão do número de usuários possíveis de serem atendidos, com uma quantidade mínima de 300 (trezentos) atendimentos por mês em um único cliente;

18.2.2 Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão da licitante para desempenho de atividades de serviços de implantação e operação de central de atendimento (Service Desk).

18.3 Os atestados fornecidos devem vir acompanhados de cópias das notas fiscais que os lastreiem.

18.4 Não será conhecido e nem considerado válido o atestado ou declaração de capacidade técnica emitido por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante, a empresa controladora da licitante ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da licitante.

19. DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

19.1 A CONTRATADA cederá a Secretaria de Direitos Humanos, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas,

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

20. DO PAGAMENTO

20.1 O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, mensalmente, após o ateste da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA, mediante emissão de ordem bancária para crédito em conta da CONTRATADA, conforme cronograma físico-financeiro abaixo:

DATA LIMITE	AÇÃO	RESPONSÁVEL
Até 15º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços	Apresentação pela CONTRATADA do Relatório Mensal de Faturamento, com detalhamento dos serviços prestados, e da NF/Fatura	CONTRATADA
Até 05 dias úteis após apresentação NF	Ateste e validação Relatório Mensal de Faturamento, com indicação de glosas e dos ajustes cabíveis por parte da CONTRATADA	CONTRATANTE
Até 05 dias úteis após validação NF	Envio para pagamento da NF/Fatura	CONTRATANTE

20.2 O pagamento será efetuado, tendo como referência as demandas efetivamente executadas e validadas, nas quantidades determinadas em cada solicitação, mediante apresentação do Relatório Mensal de Faturamento e de Nota Fiscal/Fatura, após aceite e atesto por servidor designado como representante da CONTRATANTE.

20.3 O pagamento será creditado em favor da empresa por meio de ordem bancária contra a entidade bancária indicada em sua proposta devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito, o qual ocorrerá em até 10 (dez) dias corridos, após aceite e atesto por servidor designado para esse fim.

20.4 O pagamento será creditado em favor da empresa, após consulta “on line” ao SICAF para verificação da sua regularidade fiscal.

20.4.1 Em caso de irregularidade no SICAF, a Secretaria de Direitos Humanos notificará a empresa para que sejam sanadas as pendências no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

20.5 Serão retidas na fonte e recolhidas previamente aos cofres públicos as taxas, impostos e contribuições previstas na legislação pertinente, cujos valores e percentuais respectivos deverão estar discriminados em local próprio do documento fiscal de cobrança.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

20.6 No caso de situação de isenção de recolhimento prévio de algum imposto, taxa ou contribuição, deverá ser consignado no corpo do documento fiscal a condição da excepcionalidade, o enquadramento e fundamento legal, acompanhado de declaração de isenção e responsabilidade fiscal, assinada pelo representante legal da empresa, com fins específicos e para todos os efeitos, de que é inscrita e/ou enquadrada em sistema de apuração e recolhimento de impostos e contribuições diferenciado, e que preenche todos os requisitos para beneficiar-se da condição, nos termos da lei.

20.7 Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Secretaria de Direitos Humanos em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada via administrativa ou judicialmente, se necessário.

20.8 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, ficará convencionada a taxa de encargos moratórios devida pela Secretaria de Direitos Humanos, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios.

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga.

TX = Percentual da taxa anual = 6% (seis por cento).

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

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

20.8.1 A compensação financeira prevista nesta condição será cobrada em Nota Fiscal/Fatura a ser apresentada pela CONTRATADA.

20.9 Fica, desde já, reservado à Contratante o direito de suspender o pagamento, até a regularização da situação, se, no ato da aceitação dos serviços, forem identificadas imperfeições e/ou divergências em relação às especificações técnicas contidas neste instrumento e seus anexos.

20.9.1 A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

20.9.1.1 Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

20.9.1.2 Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93;

20.9.1.3 Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração; e

20.9.1.4 Da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

20.10 Havendo erro ou omissão na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa, pelo representante do CONTRATANTE, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

20.11 Deverão também conter nas Notas Fiscais Eletrônicas, os dados bancários do credor para emissão da (s) ordem (s) bancária (s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996.

20.12 Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 306, de 12/03/2003, a Coordenação-Geral de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social - COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

21. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

21.1 As despesas decorrentes da aquisição, objeto deste instrumento, correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2012, a cargo da Contratante, cujos programas de trabalho e elemento de despesas específicos constarão da respectiva Nota de Empenho.

21.1.1 Fonte de Recursos: 100 - Tesouro Nacional

21.1.2 Programa de Trabalho: 14122

21.1.3 Ação: 14122210220000001

21.1.4 PTRES - 045611

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

22. REPACTUAÇÃO DO CONTRATO

22.1. Será admitida a repactuação dos preços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referiu, na forma do art. 37 e seguintes da IN nº 02, SLTI/MP, e do artigo 5º do Decreto nº 2.271 de 07.07.1997, e dos arts. 37 a 41-b da IN/SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, alterada pela IN/SLTI/MPOG nº 03/2009, de 15 de outubro de 2009, cabendo à Contratada, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a variação dos componentes dos custos do Contrato, apresentando, inclusive, Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pelo Contratante.

23. VISTORIA TÉCNICA

23.1 É facultado a empresa licitante realizar vistoria técnica junto às dependências da CONTRATANTE para obtenção de informações necessárias ao oferecimento de sua proposta comercial.

23.1.1 Julgando necessário, deverá a licitante manifestar interesse por meio do telefone (61) 2025-7860, em horário comercial, para que a CONTRATANTE tome as medidas cabíveis ao atendimento.

23.1.2 Na ocasião a CONTRATANTE emitirá DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, atestando que a proponente visitou suas instalações físicas e obteve conhecimento sobre o escopo dos serviços a serem contratados.

23.1.3 Realizado a vistoria técnica poderá a proponente anexar a respectiva DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA a sua proposta comercial, tornando-se parte integrante do conjunto de documentos apresentados no certame licitatório.

23.2 Toda a vistoria técnica será acompanhada por responsável designado pela CONTRATANTE, visando uniformizar o entendimento quanto às condições para a fiel execução dos serviços em referência.

23.3 A licitante assume total responsabilidade em optar por não realizar a vistoria técnica e, uma vez venha a ser CONTRATADA, este ato não a exime de suas obrigações e das disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

24. DISPOSIÇÕES GERAIS

24.1 Todas as despesas relativas à execução do objeto, tais como: mão-de-obra, impostos, taxas, emolumentos, leis sociais, etc., correrão por conta da CONTRATADA.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

24.2 As normas que disciplinam este procedimento serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

24.3 Aos casos omissos aplicar-se-ão as demais disposições constantes da Lei nº 8.666/93, com suas posteriores alterações e legislação correlata.

24.4 Eventuais esclarecimentos acerca do conteúdo deste Termo de Referência poderão ser fornecidos pelo e-mail licitacao.sdh@sdh.gov.br.

ANEXO I - A

PARQUE TECNOLÓGICO

1. Detalhamento do ambiente tecnológico

1.1 Detalhamento do parque de estações de trabalho e notebooks:

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.
E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.
Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Quantidade de micros	Marca	Data de aquisição	Observações
200	HP	2010	a) Windows 7; b) Microsoft Office 2003 c) com garantia
50	Itautec	2010	d) Windows XP; e) sem garantia
230	Lenovo	2010	f) Windows XP; g) com garantia

A SDH possui ainda 70 (setenta) notebooks.

1.2. Detalhes da rede lógica estrutura:

Local	Andar	Pontos de Dados	Pontos de Voz
SDH	8º	400	200
	9º	430	215
	10º	320	160

1.3 Constituição do parque de impressoras e scanners:

Qtd	Tipo
24	Impressora jato de tinta colorida
38	Impressora laser monocromática
04	Impressora laser colorida
02	Impressora laser Multifuncional
23	Scanner

A SDH/PR conta ainda com 12 (doze) impressoras multifuncionais, marca RICOH, oriundas de um contrato de *outsourcing* de serviços de impressão. Esses equipamentos estão distribuídos nos diversos ambientes da Secretaria.

1.4 Telefonia

Atualmente a SDH possui cerca de 400 (quatrocentos) ramais telefônicos e cerca de 600 pontos lógicos instalados.

ANEXO I -B

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. Objetivos

Estabelecer critérios mínimos a serem exigidos da empresa CONTRATADA no tocante aos serviços prestados para a CONTRATANTE.

2. Premissas

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por suporte que dependa de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores da CONTRATANTE. As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal. Caso a Contratada não cumpra as metas de prazo de resolução estabelecidas, será gerada ocorrência e aplicada a glosa prevista por cada item, mesmo em casos de reincidência.

3. Descritivo dos serviços

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	
Acesso à rede SDH	Este item engloba: - Movimentação, manutenção configuração de contas de usuários, e-mail e máquinas no domínio SDH;
Manutenção de acesso à rede SDH	Este item engloba: - Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede SDH; - Problemas de acesso em e-mails institucionais; - Configuração de notebooks/celulares para acesso à rede Wireless.
Configuração de perfil de usuário	Este item engloba: - Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais); - Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho; - Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência); - Adicionar estação de trabalho ao domínio.
Esclarecimento de dúvida Remoto	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral: - Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pela SDH; - Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux); - Apoiar usuários em softwares de escritório; - Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da SDH; - Apoiar usuários para acessar serviços da rede SDH.
Backup	Este item engloba: - Realizar ou restaurar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados; - Realizar ou restaurar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento. Validação vinculada a entrega do respectivo termo assinado
Manutenção de Sistema Operacional	Este item engloba: - Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento dos mesmos em estações de trabalho e notebooks, apresentando como resultado a estação pronta para uso; - Atualizações do sistema operacional e antivírus.
Instalação / reinstalação de Sistema Operacional	- Ato de instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos licenciados pela SDH (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF) em estações de trabalho, com configuração de todos os drivers de hardware e periféricos, apresentando como resultado a estação pronta

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

	para uso. - Formatações somente poderão ser realizadas com autorização formal do solicitante.
Instalação / manutenção corretiva de softwares	- Este item engloba: Instalação de sistemas institucionais e softwares licenciados pela SDH; Reinstalações dos mesmos para reparação e resolução de problemas de funcionamento. - A instalação de Softwares básicos (navegadores web, plugins do java e flash-player) que fazem parte de imagens de estações e notebooks não será contabilizada para fins de remuneração como instalação de softwares, salvo para resolução de problemas ou atualização de versão.
Instalação / manutenção corretiva de softwares de baixa complexidade (plug-ins)	- Este item engloba: Instalação manutenção corretiva de softwares de baixa complexidade (módulos de softwares ou plug-ins) em sistemas institucionais e softwares licenciados pela SDH; Reinstalações dos mesmos para reparação e resolução de problemas de funcionamento.
Hardware	Este item engloba: Identificação, substituição, remanejamento, testes, análises, diagnósticos de peças, acessórios e periféricos em estações de trabalho.
Periféricos	Este item engloba: Identificação, substituição, remanejamento, testes, análises e diagnósticos de peças em periféricos de estações de trabalho.
Impressoras	Este item engloba: Identificação, substituição, remanejamento, testes, análises, diagnósticos de peças e acessórios em impressoras.
Celulares Institucionais	- Entregar, substituir, fazer backup e configurar aparelhos celulares institucionais.
Aparelhos telefônicos VOIP	- Este item engloba: Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos; Ato de entregar, instalar e/ou remanejar "in loco" aparelhos Voip; Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer funcionamento dos mesmos.
Montagem e instalação de equipamentos e periféricos de informática	- Ato de montar/instalar equipamentos e periféricos de informática; Montagem de estações de trabalho, notebooks e acessórios de TI da SDH.
Carregamento de equipamentos e periféricos	- Ato de carregar/transportar/entregar equipamentos e periféricos de informática. Em caso de bens patrimoniados a movimentação só será efetivada mediante entrega de ficha de Movimentação de Bens Móveis – MBM – pelo solicitante
Chamados para garantia (fornecedores)	- Este item trata do processo de abertura de chamados para fornecedores de equipamentos da SDH (estações de trabalho e notebooks), controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato da SDH com seu fornecedor, formalização a SDH de prazos vencidos e, verificação do serviço executado pelo fornecedor.
Cópias de mídias de CD/DVD	Replicação em larga escala de mídias de CD/DVD com equipamento fornecido pela SDH (a pontuação será atribuída a cada 10 mídias gravadas).
Roteiros de Atendimento - Base de Conhecimento	- Criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados a base de conhecimento.
Registro e classificação de demandas para outras áreas de TI	- Este item consiste em pontuar a contratada pela participação do processo de classificação de demandas destinadas a outras áreas da TI da SDH.
Problemas desconhecidos	- Entende-se como resolução de problemas desconhecidos, novos eventos que venham a acontecer no ambiente computacional da SDH (estações de trabalho), que não possam se encaixar nos itens anteriores.
Laudo Técnico	- Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos e periféricos de informática adquiridos pela SDH, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues.

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Ponto lógico	- Habilitar, desabilitar, remanejar, testar, identificar ou corrigir pontos lógicos de rede ou telefonia (cabearamento estruturado em cabos UTP Cat6)
Videoconferência / webconferência	- Operação do equipamento, suporte presencial nos equipamentos da videoconferência/webconferência e acompanhamento do evento. Para fins de cálculo de pontuação através do Sistema de Demandas, a pontuação por evento será atribuída a cada hora efetiva de apoio, ou seja, 1h = x pontos.
Apoio a evento – operação de equipamentos de audiovisual	- Operação e suporte presencial de equipamentos de audiovisual (projetores, telões, etc) em apoio a eventos. Para fins de cálculo de pontuação através do Sistema de Demandas, a pontuação por evento será atribuída a cada hora efetiva de suporte técnico, ou seja, 1h = x pontos.

4. Definição dos critérios de pontuação e prazos de resolução dos serviços

4.1 Atendimento geral

Descrição dos Eventos	Tipo	Dificuldade	Prioridade de Atendimento	Pontuação	Tempo de resolução (em minutos)
Acesso à rede SDH	Remoto	Baixa	Baixa	4	60
			Média	4	60
			Alta	4	30
Manutenção de acesso à rede SDH	Remoto	Média	Baixa	2	120
			Média	4	90
			Alta	8	60
	Presencial	Média	Baixa	4	120
			Média	8	90
			Alta	16	60
Configuração de perfil de usuário	Remoto	Baixa	Baixa	1	120
			Média	2	90
			Alta	4	60
	Presencial	Baixa	Baixa	2	120
			Média	4	90
			Alta	8	60
Esclarecimento de dúvida	Remoto	Baixa	Baixa	1	60
			Média	2	60
			Alta	4	30
	Presencial	Baixa	Baixa	2	60
			Média	4	60
			Alta	8	30
Backup	Remoto	Alta	Baixa	4	240
			Média	8	120
			Alta	16	60
	Presencial	Alta	Baixa	8	240
			Média	16	120
			Alta	32	60

4.2 Sistemas e softwares

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Descrição dos Eventos	Tipo	Dificuldade	Prioridade de Atendimento	Pontuação	Tempo de resolução (em minutos)
Manutenção de Sistema Operacional	Remoto	Média	Baixa	2	240
			Média	4	120
			Alta	8	60
	Presencial	Média	Baixa	4	240
			Média	8	120
			Alta	16	60
Instalação / reinstalação de Sistema Operacional	Presencial	Alta	Baixa	8	240
			Média	16	120
			Alta	32	60
Instalação / manutenção corretiva de softwares	Remoto	Média	Baixa	2	240
			Média	4	120
			Alta	8	60
	Presencial	Média	Baixa	4	240
			Média	8	120
			Alta	16	60
Instalação / manutenção corretiva de módulos de softwares (plug-ins)	Remoto	Baixa	Baixa	1	120
			Média	2	90
			Alta	4	60
	Presencial	Baixa	Baixa	2	120
			Média	4	90
			Alta	8	60

4.3 Hardware

Descrição dos Eventos	Tipo	Dificuldade	Prioridade de Atendimento	Pontuação	Tempo de resolução (em minutos)
Hardware	Presencial	Alta	Baixa	8	120
			Média	16	90
			Alta	32	60
Periféricos	Presencial	Média	Baixa	4	90
			Média	8	60
			Alta	16	30
Impressoras	Presencial	Alta	Baixa	8	120
			Média	16	90
			Alta	32	60
Celulares Institucionais	Presencial	Média	Baixa	4	120
			Média	8	90
			Alta	16	60
Aparelhos telefônicos VOIP	Remoto	Baixa	Baixa	1	30
			Média	2	30
			Alta	4	30
	Presencial	Baixa	Baixa	2	90
			Média	4	60

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

			Alta	8	30
Montagem e instalação de equipamentos e periféricos de informática	Presencial	Baixa	Baixa	2	120
			Média	4	90
			Alta	8	60
Carregamento de equipamentos e periféricos	Presencial	Baixa	Baixa	-	-
			Média	4	60
			Alta	-	-
Chamados para garantia (fornecedores)	Remoto	Média	Baixa	-	-
			Média	8	60
			Alta	-	-

4.4 Serviços

Descrição dos Eventos	Tipo	Dificuldade	Prioridade de Atendimento	Pontuação	Tempo de resolução (em minutos)
Cópias de mídias de CD/DVD	Presencial	Baixa	Baixa	-	-
			Média	-	-
			Alta	8	30
Roteiros de Atendimentos - Base de Conhecimento	Presencial	Baixa	Baixa	-	-
			Média	4	-
			Alta	-	-
Registro e encaminhamento de demandas para outras áreas de TI	Remoto	Baixa	Baixa	-	-
			Média	2	30
			Alta	-	-
Problemas desconhecidos	Remoto	Alta	-	64	60
Laudo Técnico	Presencial	Alta	Baixa	8	-
			Média	16	-
			Alta	32	-
Ponto lógico	Presencial	Alta	-	32	60

4.5 Videoconferência e audio-visual/apoio a eventos

Descrição dos Eventos	Tipo	Dificuldade	Prioridade de Atendimento	Pontuação	Tempo de resolução (em minutos)
Videoconferência / Webconferência – operação de equipamentos	Presencial	Alta	Baixa	-	-
			Média	-	-
			Alta	32	-
Apoio a evento – operação de equipamentos de audiovisual	Presencial	Alta	Baixa	-	-
			Média	-	-
			Alta	32	-

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR

CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Observações:

- Todas as demandas/solicitações possuem Tempo de Resposta – TR – de **15 (quinze) minutos**. Considere-se Tempo de Resposta o prazo para recebimento e encaminhamento de um chamado (eventos) constante neste Catálogo de Serviços. O Tempo de Resposta inicia-se com o recebimento da demanda/solicitação por meio eletrônico (e-mail) ou telefônico e consequente registro da demanda/solicitação no Sistema de Demandas e finda com registro da demanda/solicitação como “em Atendimento”.
- O Tempo de Resposta das demandas registradas nos últimos 15 minutos do horário normal (08 às 18:00) de expediente poderão ter sua execução postergada para o próximo dia útil. Nesta hipótese, franquear-se-á à CONTRATADA a justificada pausa na demanda/solicitação, devendo a mesma ser reaberta prioritariamente à primeira hora do dia útil subsequente.
- Os tempos de resolução foram definidos com base em média histórica a partir do Sistema de Demandas.
- A pontuação dos itens Webconferência – operação de equipamentos e Apoio a evento – operação de equipamentos de audiovisual será atribuída por hora de efetiva prestação de suporte técnico.

ANEXO I - C**MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

A SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS - SDH, sediada em Brasília Setor Comercial Sul-B, Quadra 9, Lote "C", Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A Cep:70064-900, em Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob nº 04.204.444/0001-08, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa XXXXXX LTDA, sediada em Brasília, bairro XXX, Quadra XX, Bloco XXX, Sala XXX, doravante denominada CONTRATADA;

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XXX/2012 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, e ainda a Política de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem

Coordenação-Geral de Licitações e Contratos – CGLIC/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br Telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-9734.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Parágrafo Sétimo - A CONTRATADA, desde que solicitada à CONTRATANTE, e autorizada por esta, poderá por meios próprios monitorar ou auditar o conteúdo das mensagens/comunicações eletrônicas geradas ou recebidas pelos seus empregados, quando utilizados os recursos da rede computacional da CONTRATANTE.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na

rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

II – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

III – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

IV – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

V – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VI – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de Brasília, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Brasília - DF, _____ de xxxxx de 20xx

CONTRATANTE	CONTRATADA

ANEXO I - D

ESTIMATIVA DE SERVIÇOS

Pontuação estimada	
Pontuação total Período: jun/11 a mai/12	88.602
Estimativa mensal de atendimentos	650
Pontuação mensal estimada = pontuação total/12 meses	7.000

Quantitativo estimado de horas-extra / profissional	
Gerente de Service Desk	10 horas mensais
Técnico 2º Nível	10 horas mensais
Técnico 3º Nível	5 horas mensais

Histórico de pontuação – junho a novembro de 2011 (6 meses)

	jun/11		jul/11		ago/11		set/11		out/11		nov/11	
Pontuação total	5261	Pontuação	5379	Pontuação	11754	Pontuação	10449	Pontuação	11684	Pontuação	10910	Pontuação

Histórico detalhado de atendimentos – dezembro de 2011 a maio de 2012 (últimos 6 meses)

	dez/11		jan/12		fev/12		mar/12		abr/12		mai/12	
Tipo de Demanda	Demandas	Pontuação	Demandas	Pontuação	Demandas	Pontuação	Demandas	Pontuação	Demandas	Pontuação	Demandas	Pontuação
01 - Classificar Demanda - (Encaminhado pelo Service Desk)	2	4	1	2	2	4	2	4			4	16
03 - Manutenção de acesso à rede SDH - REMOTO	7	20	2	4			2	6				
04 - Manutenção de acesso à rede SDH - PRESENCIAL	54	764	48	500	12	92	18	148	23	148	61	496
05 - Configuração de perfil de usuário - REMOTO			1	2	3	9	5	6	2	5	2	2
06 - Configuração de perfil de usuário - PRESENCIAL	170	1.234	173	1.598	126	782	141	840	256	920	434	1.918
07 - Esclarecimento de dúvidas - REMOTO	36	65	28	70	13	30	17	34	5	6	2	3
08 - Esclarecimento de dúvidas - PRESENCIAL	32	112	57	276	51	174	111	386	62	202	71	234
09 - Backups – Remoto (Dificuldade alta)			1	4					1	8	1	4

11 - Backups – PRESENCIAL (Dificuldade Alta)	9	208	22	592	11	136	18	304	84	1.192	30	408
13 - Manutenção de Sistema Operacional - PRESENCIAL	17	1.012	9	52	1	4	10	48	5	24	20	180
14 - Instalação / reinstalação de Sistema Operacional - PRESENCIAL	7	88	8	176	3	56	7	96	90	1.136	19	232
15 - Instalação / manutenção corretiva de softwares - REMOTO	2	6	1	4					2	4	3	6
16 - Instalação / manutenção corretiva de softwares - PRESENCIAL	102	1.296	82	1.060	55	548	80	784	79	620	215	1944
18 - Recuperação de Dados - PRESENCIAL							1	32			1	32
21 - Hardware - Verificação de equipamentos - PRESENCIAL	55	1.168	78	1.736	34	808	21	352	20	264	23	752
22 - Celulares – PRESENCIAL (Dificuldade Média)	1	16	2	16							8	124
26 - Montagem e instalação de equipamentos e periféricos de informática – PRESENCIAL (Dificuldade Baixa)	35	132	30	516	24	268	29	328	84	290	68	526
28 - Carregamento de equipamentos e periféricos - PRESENCIAL	15	86	15	100	34	1.040	19	308	81	284	42	39
29 - Chamados para garantia (fornecedores) - REMOTO			1	8								
30 - Serviços - Acompanhamento de Eventos - PRESENCIAL											1	2
31 - Cópias de mídias de CD/DVD - PRESENCIAL							1	4			1	4
34 - Registro e classificação de demandas	6	12	5	8			5	10				
35 - Problemas desconhecidos			1	64	1	0					2	128
36 - Laudo Técnico					1	8						
Totais:	550	6.223	565	6.788	371	3.959	487	3.690	794	5.103	1.008	7.401

ANEXO I - E

Roteiro de Atendimento

Todos os eventos, atendimentos e incidentes cuja solução já seja conhecida deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no Sistema de Demandas para futuras consultas e atendimentos, essa inserção, deve ser controlada e aprovada, devendo-se adotar os seguintes procedimentos:

Para haver uma uniformidade na criação da base de conhecimento deverá ser utilizado Formulário Modelo-Padrão de Roteiro de Atendimento, que deverá ser inserido no Sistema de Demandas após a aprovação da SDH, conforme modelo abaixo:

O formulário deverá conter imagens, dicas, observações e todos os recursos necessários para o entendimento, por parte dos atendentes, dos passos a serem seguidos para a realização dos atendimentos, portanto, poderá sofrer alterações no padrão conforme a necessidade e acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE;

Além da utilização do formulário padrão, os roteiros e tutoriais para atendimento, deverão ser construídos usando todos os recursos necessários para facilitar o entendimento fácil e prático do passo-a-passo, para isso podem ser utilizados recursos que facilitem a transferência de conhecimento.

 Presidência da República Secretaria de Direitos Humanos Secretaria de Gestão de Políticas de Direitos Humanos Coordenação Geral de Logística Coordenação de Internet e Tecnologia da Informação			
ROTEIRO DE ATENDIMENTO N° _____			
Data da criação: ____ / ____ / ____			
Data de aprovação pela SDH: ____ / ____ / ____			
Descrição do evento	(descrição da solicitação, incidente ou problema)	Tipo	
Palavras chave			
PASSOS A SEREM SEGUIDOS			
1			
2			
Observações			
Técnico criador do Roteiro			

ANEXO I - F

MODELO DE TERMO DE REALIZAÇÃO DE BACKUP

OS: _____ Solicitante: _____
 Usuário: _____ Horário Início: _____
 Sala: _____ Ramal: _____
 Horário Término: _____

Motivo

☐ Formatação ☐ Remanejamento ☐ Outros _____

Backup

Perfis que serão salvos: _____
 PST do(s) usuário(s): _____
 Perfil(s) do(s) usuário(s)\Favoritos: _____
 Perfil(s) do(s) usuário(s)\Desktop: _____
 Perfil(s) do(s) usuário(s)\Meus documentos: _____
 Impressora(s) instalada(s): _____
 E-mail(s) institucional(s) configurado(s): _____
 Calendário(s) compartilhado(s): _____
 Contatos compartilhados: _____

Observações:

Tamanho total do backup: _____

Autorizo que a realização de backup dos diretórios e arquivos relacionados acima, podendo desconsiderar os demais dados, tendo em vista que os mesmos não são atinentes as minhas atribuições funcionais.

Estou ciente que não será realizado backup de arquivos particulares (músicas, fotos, vídeos, etc), ou quaisquer outros que não sejam de interesse da administração.

Brasília - DF, de _____ de 20XX.

 Usuário

Restauração do Backup

Confirmo que o backup dos arquivos relacionados acima, foi completamente restaurado. Assim sendo, a solicitação foi concluída.

Brasília - DF, de _____ de 20XX.

 Usuário

Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/CGL/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-7866.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

ANEXO I - G

MODELO DE CHECK-LIST DE FORMATAÇÃO

Criar uma imagem .ISO do micro a ser mantida em servidor de rede por “n” dias
Verificar quantos usuários utilizam o computador e se será necessário realizar o backup dos perfis
Verificar se o usuário é administrador local
Verificar e registrar quais programas estão instalados e quais são licenciados
Verificar e registrar quais impressoras estão instaladas
Verificar e registrar quais e-mails institucionais estão configurados
Verificar e registrar os calendários compartilhados
Verificar e registrar os contatos compartilhados
Verificar quais pastas estão mapeadas no computador
Backup do perfil do usuário: Documentos / Desktop / Favoritos (tanto do IE quanto do Mozilla) *Favoritos do Firefox
Windows 7 C:\Users\”login_do_usuario”\AppData\Roaming\Mozilla\Firefox\Profiles\”*”.default\bookmarkbackups
Windows XP - C:\Documents and Settings\”login_do_usuario”\Configurações locais\Dados de Backup de PST:
Windows 7 - C:\Usuários\”login_do_usuario”\AppData\Local\Microsoft\Outlook\archive.pst
Windows XP - C:\Documents and Settings\”login_do_usuario”\Configurações locais\Dados de aplicativos\Microsoft\Outlook\archive.pst
Preencher o Termo de Backup com os prints de tela de todos os itens acima
Solicitar que o usuário confira, aprove e assine duas vias do Termo de Backup
Retirar máquina do domínio
Formatar o HD e criar duas partições (Caso o usuário solicite)
Instalar o sistema operacional de acordo com a configuração anterior do microcomputador
Instalar os aplicativos essenciais (Quaisquer outros devem ser solicitados)
Incluir máquina no domínio
Solicitar inclusão na Política de Segurança do Windows 7
Criar usuário local “suporte” com senha padrão
Definir senha padrão para usuário Administrador
Configurar o perfil do usuário: (com o(s) e-mail(s), calendário(s), contatos compartilhados), pasta(s) da rede,

Técnico de Suporte

Gerente Service Desk

ANEXO I - H

ESTIMATIVA DA EQUIPE DE SERVICE DESK

Com o intuito de evitar a ocorrência de problemas no quantitativo de técnicos para atendimento das demandas, baseando-se no dimensionamento da equipe de atendimento atual, estimamos o quantitativo de profissionais que deverão compor a equipe de atendimento:

Profissional	Quantidade
Gerente de Service Desk	01
Analista de Suporte	01
Técnicos de Suporte - Atendimento de 1º Nível	02
Técnicos de Suporte - Atendimento de 2º Nível	02

Os dados imediatamente acima são meramente estimativos, cabendo exclusivamente à CONTRATADA dimensionar a necessária força de trabalho para o tempestivo e adequado atendimento dos serviços, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Conforme justificativa apresentada no item 7.5.2 do Termo de Referência, os Técnicos de Suporte - Atendimento de 1º Nível deverão atuar **localmente** nas instalações da CONTRATANTE.

No que tange aos profissionais Técnicos de Suporte - Atendimento de 1º Nível, deverão ser observadas as prescrições da Norma Regulamentadora nº 17 do Ministério do Trabalho e Emprego - Anexo II - Trabalho em Teleatendimento, redação dada pela Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990, e ainda a redação dada pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007.

ANEXO I - I

ESTIMATIVA DE EQUIPAMENTOS, FERRAMENTAS E INSUMOS

Para a contratação em referência (serviços de Service Desk) estima-se que os seguintes itens necessários à plena execução do objeto deverão ser fornecidos, **às expensas da CONTRATADA:**

Item	Descrição
01	Materiais de escritório necessários a plena execução dos serviços
02	01 computador (com sistema operacional) para cada um dos membros da equipe de Service Desk, devendo ser novo de primeiro uso
03	01 impressora multifuncional
04	01 Kit de ferramentas para cada Técnico de Suporte – Atendimento de 2º Nível (jogo de chaves de fenda, jogo de chaves erviss, jogo de chaves torx, alicate de bico, alicate de corte, ferro de solda, multímetro, etc.)
05	02 HD's externos com capacidade mínima de 500 Gb (para realização de backups)
06	01 Aparelho celular/rádio para cada integrante da equipe, com comunicação em grupo
07	01 aparelho de telefone fixo com Headset para Técnico de Suporte – Atendimento de 1º Nível
08	No mínimo 02 jogos de uniformes completos para cada um dos integrantes da equipe de Service desk alocado
09	01 Testador de cabos UTP Cat 6
10	01 Identificador de cabos UTP
11	01 Alicate de crimpagem de cabos UTP
12	01 Localizador de cabos de rede e telefônico (zumbidor ponteira indutiva)

Para a execução dos serviços a CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA o espaço físico, a rede elétrica, rede de dados com acesso a Internet sujeitando-se à Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC, ramal telefônico com capacidade de ligações locais e acesso ao Sistema de Demandas.

Os itens relacionados neste item são meramente estimativos, cabendo à CONTRATADA o fornecimento de todos os demais insumos efetivamente necessários à plena execução do service desk, conforme disposto neste Termo de Referência.

ANEXO I - J

GLOSSÁRIO

Aceite	Acordo formal no qual um Serviço de TI, Processo, Plano ou outra Entrega está completa, exata, Confiável e atende seus Requisitos especificados. O Aceite é geralmente precedido por uma Avaliação ou Testes e frequentemente necessário para prosseguir para o próximo estágio de um Projeto ou Processo.
Avaliação	Inspeção e análise para verificar se um conjunto de Recomendações está sendo seguidas, que Registros estão exatos ou que as metas de Eficiência e Eficácia estão sendo atendidas.
Cópia de segurança	(Backup) Copiar dados para proteção contra perda da Integridade ou Disponibilidade do original.
Chamada	Uma ligação telefônica de um Usuário feita à Central de Serviços. Uma Chamada pode resultar no registro de um Incidente ou de uma Requisição de Serviço.
Tipo de Chamada	Uma Categoria que é usada para distinguir os pedidos feitos à Central de Serviços. Os Tipos de Chamada mais comuns são Incidente, Requisição de Serviço e Reclamação.
Entrega	Algo que deve ser entregue de forma a cumprir o que foi acordado por meio de um Acordo de Nível de Serviço ou um Contrato. Entrega também é usada de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer Processo.
Gerenciamento da Demanda	Atividades que entendem e influenciam a demanda do Cliente por Serviços e o fornecimento da Capacidade para atingir essa demanda. No nível Estratégico, Gerenciamento da Demanda pode envolver análise de Padrões da Atividade de Negócio e Perfis de usuário. No nível Tático ele pode envolver uso de Cobrança Diferencial para incentivar Clientes a usar os Serviços de TI em horários menos congestionados.
Diagnóstico	Um estágio no Ciclo de Vida de Incidentes e Problemas. O propósito do diagnóstico é identificar uma Solução de Contorno para um Incidente ou a Causa Raiz de um Problema.
Roteiro para Diagnóstico	Um conjunto de perguntas estruturado usado pela equipe da Central de Serviço para garantir que eles façam as perguntas corretas e os auxiliem na Classificação, Resolução e atribuição de Incidentes. Roteiros para Diagnóstico também podem ser disponibilizados para os Usuários para ajudá-los no diagnóstico e resolução de seus próprios Incidentes.
Suporte de Primeiro Nível	O primeiro nível na hierarquia dos Grupos de Suporte envolvidos na resolução de Incidentes. Cada nível contém mais competências especializadas, ou mais tempo, ou outros Recursos.
Incidente	Uma interrupção não planejada de um Serviço de TI ou uma redução da Qualidade de um Serviço de TI. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um Serviço de TI é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Gerenciamento de Incidente	O Processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todos os Incidentes. O principal Objetivo do Gerenciamento de Incidente é restabelecer o Serviço de TI aos Usuários o mais rápido possível.

Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/CGL/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-7866.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

Registro de Incidente	Um Registro contendo os detalhes de um Incidente. Cada Registro de Incidente documenta o Ciclo de Vida de um único Incidente.
Tecnologia da Informação (TI)	O uso da tecnologia para o armazenamento, comunicação ou processamento da informação. A tecnologia tipicamente inclui computadores, telecomunicações, Aplicativos e outros softwares. A informação pode incluir dados de Negócio, voz, imagens, video, etc. Tecnologia da Informação é frequentemente usada para suportar Processos de Negócio por meio de Serviços de TI.
Infra-estrutura de TI	Todo o hardware, software, redes, instalações, etc que são necessárias para Desenvolver, Testar, entregar, Monitorar, Controlar ou suportar Serviços de TI. O termo Infra-estrutura de TI inclui toda a Tecnologia da Informação, exceto as pessoas, Processos e documentação associada.
Serviços de TI	Um Serviço provido para um ou mais Clientes por um Provedor de Serviço de TI. Um Serviço de TI é baseado no uso da Tecnologia da Informação e oferece apoio aos Processos de Negócio de Clientes. Um Serviço de TI é composto pela combinação de pessoas, Processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço.
IT Infrastructure Library (ITIL)	Um conjunto de Melhores Práticas que orientam o Gerenciamento de Serviço de TI. ITIL é de propriedade do OGC e consiste de uma série de publicações que fornecem recomendações para o provisionamento da Qualidade dos Serviços de TI, e dos Processos e recursos necessários para suportá-los.
Base do Conhecimento	Uma base de dados lógica que contém os dados do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço.
Erro Conhecido	Um Problema o qual possui Causa Raiz e Solução de Contorno documentados. Erros Conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento de Problema. Erros Conhecidos também podem ser identificados pelo Desenvolvimento ou Fornecedores.
Problema	A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional.
Gerenciamento de Problema	O Processo responsável por gerenciar o Ciclo de Vida de todos os Problemas. Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são: prevenir Incidentes de ocorrerem e minimizar o Impacto de Incidentes que não puderem ser prevenidos.
Registro de Problema	Um Registro contendo os detalhes de um Problema. Cada Registro de Problema documenta o Ciclo de Vida de um único Problema.
Procedimento	Um Documento contendo os passos que especificam como completar uma Atividade. Procedimentos são definidos como parte dos Processos. Veja Instrução de Trabalho.
Processo	Um conjunto estruturado de Atividades elaborado para alcançar um determinado Objetivo. Um Processo utiliza uma ou mais entradas e as transforma em saídas definidas. Um Processo pode incluir quaisquer Papéis, responsabilidades, ferramentas e Controle gerencial necessários para entregar o resultado esperado de maneira confiável. Um Processo pode definir Políticas, Normas, Recomendações, Atividades e Instruções de Trabalho caso sejam necessários.
Causa Raiz	A causa desconhecida ou original de um Incidente ou Problema.

Serviço	Um meio de fornecer algo que um Cliente perceba como tendo certo valor, facilitando a obtenção de Resultados que os Clientes desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados Custos e Riscos.
Catálogo de Serviço	Uma base de dados ou Documento estruturado com informação sobre todos os Serviços de TI em Produção, incluindo aqueles disponíveis para Implantação. O Catálogo de Serviço é a única parte do Portfólio de Serviço visível aos Clientes e é usado para suportar a venda e entrega de Serviços de TI. O Catálogo de Serviço inclui informações sobre as entregas, preços, pontos de contato, Processos de criação da ordem e requisição.
Central de Serviço (Service Desk)	O Ponto Único de Contato entre o Provedor de Serviço e os Usuários. Uma Central de Serviço típica gerencia Incidentes, Requisições de Serviço e também a comunicação com os Usuários.
Gerente de Serviço	Um gerente o qual é responsável pelo gerenciamento fim-a-fim do Ciclo de Vida de um ou mais Serviços de TI. O termo gerente de Serviço é também usado para indicar qualquer gerente dentro do Provedor de Serviço de TI. Mais comumente atribuído para se referir a um Gerente de Relacionamento de Negócio, um Gerente de Processo, um Gerente de Conta ou gerente sênior com responsabilidade pelos Serviços de TI em geral.
Ponto Único de Contato (PUC)	Fornecer um único e consistente modo de comunicar-se com uma Organização ou Unidade de Negócio. Por exemplo, um Ponto Único de Contato de um Provedor de Serviço de TI é geralmente chamado de Central de Serviço.
Horas de Suporte	O horário em que suporte está disponível para os Usuários, Geralmente este é o horário em que a Central de Serviço está funcionando. Horas de Suporte devem estar definidas num Acordo de Nível de Serviço e pode ser diferente das Horas de Serviço. Por exemplo: Horas de Serviço pode ser 24h por dia, mas Horas de Suporte podem ser das 07:00h as 19:00h.
Gerenciamento Técnico	A Função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de Serviços de TI e o gerenciamento da Infra-estrutura de TI. Gerenciamento Técnico define os Papéis dos Grupos de Suporte e também as ferramentas, Processos e Procedimentos.
Suporte Técnico	Sinônimo para Gerenciamento Técnico.
Usuário	Uma pessoa que usa o Serviço de TI no dia-a-dia. Usuários são diferentes de Clientes, pois alguns Clientes não usam o Serviço de TI diretamente.
Validação	Uma Atividade que garante que um novo ou alterado Serviço de TI, Processo, Plano ou outra Entrega, atenda as necessidades de Negócio. Validação garante que Requisitos de negócio sejam atendidos mesmo quando eles podem ter sido alterados.
Solução de contorno	Reduzir ou eliminar o Impacto de um Incidente ou Problema para o qual a Resolução completa ainda não está disponível. Por exemplo, através da reinicialização de um Item de Configuração que falhou. Soluções de contorno para Problemas são documentadas nos Registros de Erro Conhecido. Soluções de contorno para Incidentes que não possuem um Registro de Problema associado são documentadas no Registro de Incidente.

ANEXO II**VALORES MÁXIMOS ADMITIDOS**

ITEM	TOTAL PONTUAÇÃO MENSAL	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO PONTO	VALOR MÁXIMO TOTAL MENSAL	VALOR MÁXIMO GLOBAL (VALOR MENSAL x 12)
I	7.000	R\$ 5,287	R\$ 37.009,00	R\$ 444.108,00
VALOR TOTAL GLOBAL: R\$ 444.108,00 (quatrocentos e quarenta e quatro mil e cento e oito reais)				

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

À Secretaria de Direitos Humanos – SDH/PR
SCS - B, Edifício Parque Cidade Corporate, 9º Andar, Sala 902-B
CEP: 70.308-200, em Brasília-DF.
Em, de xxxxxxxxx de 2012.

Objeto: Serviço de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, em conformidade com especificações constantes no Termo de Referência anexo, e seus encartes, para atendimento as necessidade da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República.

LOCAL	TOTAL PONTUAÇÃO MENSAL	VALOR UNITÁRIO PONTO	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR GLOBAL (VALOR MENSAL x 12)
SDH/PR	7.000	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL GLOBAL R\$ (XXXX)				

1) Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

2) Nos preços apresentados acima deverão estar computados todos os custos decorrentes do objeto desta licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

3) Local de execução: Em conformidade com o Termo de Referência.

4) Dados da empresa:

- a) Razão Social: _____;
- b) CNPJ (MF) nº: _____;
- c) Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o contrato: _____;
- d) CPF: _____ RG: _____;
- e) Inscrição Estadual nº: _____;
- f) Endereço: _____; Fone: _____ Fax: _____ E-mail: _____;
- h) CEP: _____; e
- i) Cidade: _____ Estado: _____.
- j) Banco: _____ Conta Corrente nº: _____ Agência nº: _____;
- k) Contato: _____ Fone/Ramal/e-mail: _____

Assinatura do Representante Legal
(nome e CPF)

ANEXO IV**MODELO DE TERMO DE VISTORIA**

Referência: Edital do Pregão nº 8/2012

Data de abertura:/...../.....

Nome da licitante: _____, por meio de seu representante legal, efetuou vistoria nos locais destinados à prestação de Serviço de atendimento e suporte técnico aos usuários de soluções de TI, conforme especificações e condições constantes no Termo de Referência, com o objetivo de conhecer o local e suas peculiaridades e demais itens porventura necessários para participação na licitação em referência.

A licitante declara que todas as dúvidas foram sanadas, não havendo nenhum comentário e desconhecimento com relação às condições dos locais onde serão executados os serviços.

Em/...../2012

Representante da licitante

Representante da SDH

ANEXO V

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Módulo de mão de obra vinculada à execução contratual

Unidade de medida – tipos e quantidades

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Quantidade
	Suporte Técnico (Service Desk) a usuários de soluções de TI	

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão de obra

2	Salário mínimo oficial vigente	
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	Tecnologia da Informação
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	

Nota: Deverão ser informados os valores unitários por empregado.

I	Composição da Remuneração	Quantidade de Profissionais Estimada	Soma dos Salários (R\$)
1	Gerente de Service Desk	01	
2	Analista de Suporte	01	
3	Técnicos de suporte - Atendimento de 1º Nível	02	
4	Técnicos de suporte - Atendimento de 2º Nível	02	
Total da Remuneração			

II	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio alimentação (Vales, cesta básica etc.)	
C	Assistência médica e familiar	
D	Assistência médica	
E	Seguro de vida	
F	Treinamento/Capacitação/Reciclagem	(**)
G	Auxílio funeral	
H	Outros (especificar)	
Total de Benefícios mensais e diários		

Nota (): o valor informado deverá ser o custo real do insumo (descontado o valor eventualmente pago pelo empregado).*

*Nota (**): Não serão aceitos no quadro dos Insumos a presença de item relativo à “Treinamento/Capacitação e/ou Reciclagem de Pessoal”, já que esses custos já estão englobados nas despesas administrativas (Acórdão – TCU 825/2010)*

As cotações de preços para a prestação de serviços nas funções elencadas deverão conter custos reais, razão pela qual não serão aceitas propostas que contenham cotações menores do que o piso da categoria profissional estipulada em Convenções Coletivas de Trabalho ou órgão assemelhado (Acórdão – TCU nº 1700/2007 – Plenário).

A licitante deve indicar, quando da apresentação da proposta, os acordos ou convenções que regem as categorias profissionais vinculadas à execução do serviço (art. 19, IX, da IN 03, de 15/10/2009).

Quadro com Detalhamento de Encargos Sociais e Trabalhistas

Notas: (1) Esta tabela poderá ser adaptada às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e ou estimativas, desde que devidamente justificado.

(2) As provisões constantes desta planilha poderão não ser necessárias em determinados serviços que não necessitem da dedicação exclusiva dos trabalhadores da contratada para com a Administração.

III	Insumos Diversos	Quantidade	Valor (R\$)
1	Materiais de escritório		
2	01 computador (com sistema operacional) para cada um dos integrantes do Service Desk		
3	01 impressora multifuncional		
4	01 Kit de ferramentas para cada Técnico de Suporte – Atendimento de 2º Nível		
5	02 HD's externos com capacidade mínima de 500 Gb (para realização de backups)		
6	01 Aparelho celular/rádio para cada integrante do Service Desk		
7	01 aparelho de telefone fixo com Headset para Técnico de Suporte – Atendimento de 1º Nível		
8	01 Testador de cabos UTP Cat 6		
9	01 Identificador de cabos UTP		
10	01 Alicates de crimpagem de cabos UTP		
11	01 Localizador de cabos de rede e telefônico (zumbidor ponteira indutiva)		
12	Uniformes		
Total de Insumos Diversos			

Grupo "A"			
01	INSS	(___ %)	R\$
02	SESI ou SESC ou SEST	(___ %)	R\$
03	SENAI ou SENAC ou SENAT	(___ %)	R\$
04	INCRA	(___ %)	R\$
05	Salário educação	(___ %)	R\$
06	FGTS	(___ %)	R\$
07	Seguro acidente do trabalho	(___ %)	R\$
08	SEBRAE	(___ %)	R\$
Grupo "B"			
09	Férias	(___ %)	R\$
10	Auxílio doença	(___ %)	R\$
11	Licença maternidade	(___ %)	R\$

Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/CGL/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre "A", 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-7866.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

12	Licença paternidade	(____%)	R\$
13	Faltas legais	(____%)	R\$
14	Acidente de trabalho	(____%)	R\$
15	Aviso prévio	(____%)	R\$
16	13º salário	(____%)	R\$
Grupo “C”			
17	Aviso prévio indenizado	(____%)	R\$
18	Indenização adicional	(____%)	R\$
19	Indenização (rescisões sem justa causa)	(____%)	R\$
Grupo “D”			
20	Incidência dos encargos do Grupo “A” sobre os itens do Grupo “B”	(____%)	R\$
Grupo “E”			
21	Incidência dos encargos do Grupo “A” sobre o item 17 do Grupo “C”	(____%)	R\$
<p>VALOR DOS ENCARGOS SOCIAIS – R\$ _____, ____ (_____) (_____%)</p> <p>VALOR DA MÃO DE OBRA (Remuneração + Reserva Técnica + Encargos Sociais): R\$ _____, ____ (_____).</p>			

Módulo: Demais Componentes

	Demais Componentes	%	Valor
A	Despesas Operacionais/administrativas		
B	Lucro		
Total de Demais Componentes			

Módulo: Tributos

	Tributos	%	Valor
A	Tributos Federais		
	(especificar)		
B	Tributos Estaduais/Municipais		
	(especificar)		
C	Outros Tributos		
	(especificar)		
Total de Tributos			

Nota: O valor referente a tributos é obtido aplicando-se o percentual sobre o valor do faturamento.

Quadro-resumo da Remuneração da mão de obra

I	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor unit. (R\$)
A	Remuneração	
B	Encargos sociais	%
C	Insumos de mão de obra	
D	Subtotal	
E	Reserva técnica	%
	Total de Mão-de-obra	

Nota: (1) $D = A + B + C$

(2) O valor da Reserva técnica é obtido multiplicando-se o percentual sobre o subtotal da mão-de-obra principal.

Quadro-resumo do Valor Mensal do Serviço

	Valor Mensal Total ref. Mão de obra vinculada à execução contratual
	Unidade / Elementos
	Valor
A	Mão de obra (vinculada à execução dos serviços)
B	Insumos diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros - especificar)
C	Demais componentes
D	Tributos
E	Valor mensal do serviço
F	Preço mensal do serviço com o menor n° de dias trabalhados (quando for o caso)*
G	Valor por unidade de medida
H	Valor global do item (valor mensal do serviço x n° de meses do contrato)

() Valor Mensal da Mão-de-obra para prestação de serviços com menor n° de dias de execução contratual na semana (quando for o caso) = Valor mensal do serviço x Dias Efetivamente trabalhados / Dias da semana usados para cálculo do valor cheio.*

ANEXO VI

MINUTA DO CONTRATO Nº XXXX/2012

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A
UNIÃO, REPRESENTADA PELA
SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS,
POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE
GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS
HUMANOS E A EMPRESA XXXXXXXX.
PROCESSO Nº XXXXXXXXXXXXXXXX**

A **UNIÃO**, por intermédio da **SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA – SDH/PR**, com sede no Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre “A”, Brasília-DF, inscrita no CNPJ sob o nº 05.478.625/0001-87, por meio da **SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS**, neste ato representada pelo Secretário de Gestão, XXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, Carteira de Identidade nº XXXXXXXX – SSP/xx e CPF nº XXXXXXXXXXXX, com delegação de competência fixada pela Portaria nº XXXX de XXXXXX, publicada no DOU aos XXXXXX de XXXXX de 20XXXX, doravante denominado **CONTRATANTE** e aXXXXXXXXXXXXX, inscrita no **CNPJ sob o nº XXXXXXXXXXXXXXXX**, sediada na Avenida XXXXXXXX, CEP:XXXXXX –XXXXXXXXXXXX– XX, neste ato representada porXXXXXXXXXX, brasileiro, Sócia-Diretora, portadora da Carteira de Identidade nº XXXXXXXX - **CPF nºXXXXXXXXXXXXX**, residente e domiciliada na Av. XXXXXXXX - CEP XXXXXXXX - XXXXXXXX, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente **CONTRATO**, decorrente do **Processo nºXXXXXXXXXXXXX**, sob a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho 2002, Decretos nº 5.450, de 31 de maio de 2005, Decreto nº 3.931, de 19 de Setembro de 2001, alterado pelo Decreto nº 4.342, de 23 de agosto de 2002, Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008, alterada pela IN/MPOG nº 03, de 15 de outubro de 2009, Instrução Normativa nº 04 de 19 de maio de 2008, Acórdão nº 669/2008 – TCU , Decreto nº 2.271/97, aplicando-se, subsidiariamente, as disposições do Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000, alterado pelos Decretos nºs 3.693, de 20 de dezembro de 2000 e 3.784, de 06 de abril de 2001, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1997, Decreto nº 6.204, de 5 de setembro de 2007, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações, mediante as Cláusulas e condições a seguir estabelecidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviços especializados **a serem executados de forma contínua** de atendimento e suporte técnico presencial e remoto aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação da SDH, incluindo-se a organização, implantação, manutenção, fornecimento de equipamentos, ferramentas e insumos e operação do sistema de controle de demandas e do serviço nos moldes de Service Desk (Central de Serviços constituindo Ponto Único de Contato), de acordo com as condições constantes do Termo de Referência e seus Anexos, dele fazendo parte integrante como se transcrito estivessem, para atendimento às necessidades da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR.

SUBCLÁUSULA ÚNICA – São partes integrantes deste Contrato como se nele transcritos estivessem, o Edital de Pregão Eletrônico nº 8/2012 e seus Anexos, a Proposta da Contratada e demais peças que constituem o Processo nº 00005.001096/2012-25.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS SERVIÇOS

A **CONTRATADA**, para a execução do objeto contratado deverá atender às seguintes prescrições:

1.1. - Horários para a prestação dos serviços:

O horário de funcionamento para este serviço será de segunda a sexta-feira das 08h às 20h.

A CONTRATADA deverá manter pelo menos 01 (um) profissional para atendimento de 1º nível e 01 (um) profissional para atendimento de 2º nível no período de 12h às 14h e de 18h às 20h.

1.2. - Endereço de prestação dos serviços:

Os serviços serão prestados no seguinte local:

Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República: Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A, 8º, 9º e 10º Andares – Brasília - DF – CEP 70308-200.

Excepcionalmente, poderá haver necessidade de suporte técnico aos usuários de soluções de TI em eventos fora do local descrito no item anterior, restringindo-se ao Distrito Federal. Nestes casos, os deslocamentos dos técnicos serão assegurados pela CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - O escopo geral dos serviços a serem contratados restringe-se a Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto, consubstanciando-se, a título de exemplo, nas seguintes atividades:

- Suporte técnico de informática em atendimento presencial e remoto.
- Instalação e configuração de sistemas corporativos em estações de trabalho.

- Instalação e configuração de sistemas operacionais, aplicativos de automação de escritório, bem como softwares auxiliares voltados à automação de postos de trabalho.
- Configuração de perfis de acesso à rede, serviços da rede e sistemas corporativos da SDH assim como as mudanças de perfis para os serviços de rede e sistemas corporativos;
- Acionamento e acompanhamento aos serviços de garantia e manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;
- Reparos em equipamentos de informática que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;
- Operação de sistema automatizado de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE;
- Gerência do Service Desk e gestão de incidentes, conforme função e disciplina da ITIL;
- Criação e manutenção da base de conhecimento (knowledge base) através do sistema próprio da CONTRATANTE ou outros registros adequados.
- Análise e correção da qualidade e tempestividade de todas as demandas e/ou subdemandas, no decorrer de toda a execução, em conformidade com a avaliação realizada pelos solicitantes.
- Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários e nível de atendimento das demandas conforme prazo de atendimento.
- Apresentação, em reunião trimestral com os responsáveis pela gestão do contrato, dos aspectos de qualidade e tempestividade, bem como outros pertinentes, relacionados a satisfação dos usuários do serviço.
- Revisão ao adequado item do catálogo de serviços, pelo gerente do Service Desk, de quaisquer classificações de demandas, de todos os relatórios de atendimento redigidos pelos técnicos, dos roteiros de atendimento, anteriormente a validação pela fiscalização do contrato.
- Encaminhamento de demandas às demais áreas: infraestrutura de redes; telefonia; logística; apoio a eventos, etc.
- Articulação e formalização de ações necessárias ao completo atendimento a determinada demanda ou subdemanda com supervisores, gerentes ou responsáveis pelas demais áreas - infraestrutura de redes, telefonia, logística, apoio a eventos.
- Auxílio ao preenchimento pelos solicitantes de documentos de formalização obrigatórios em demandas indicadas pela Coordenação de Internet e Tecnologia da Informação, exemplo: movimentação de bens de TI, realização de backups de pastas institucionais, criação inicial de perfil e outros.
- Instalação e configuração de equipamentos e periféricos de TI.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - O ENCARTE B do Termo de Referência relaciona os principais eventos cuja responsabilidade será da futura CONTRATADA, classificando-os em categorias, convencionando-se designá-lo como Catálogo de Serviços (Serviços Padronizados).

- Suporte ao Usuário: são os eventos tratados, preferencialmente, de forma remota e que tem características de resolução ágil.
- Logística: são os eventos que podem ser tratados de forma remota, no entanto, são preferencialmente atendidos na forma presencial.
- Novos eventos (Gestão de Problemas): são os relacionados no Termo de Referência

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATADA deverá seguir procedimentos padronizar procedimentos, a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados do órgão. A padronização de procedimentos atende previsão legal da Instrução Normativa nº 04, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/MPOG, e visa manter estratégia de independência do órgão em relação às eventuais contratadas.

SUBCLÁUSULA QUARTA - A CONTRATADA, para o cumprimento dos tempos de resolução e das metas estabelecidas, deverá organizar o *Service Desk* em equipes, conforme estabelecido no item 7.5 do Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A CONTRATADA deverá, no decorrer de toda a execução contratual, assegurar-se que os profissionais alocados ao contrato sejam qualificados em seus respectivos campos de atuação, em conformidade com as disposições contidas nos itens 7.6.4 e 7.6.5 do Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Será utilizada para fins de controle e faturamento a unidade denominada como “PONTO”, a qual, para o dimensionamento do esforço de execução dos serviços, considera o grau de complexidade de cada atividade, o resultado obtido e a qualidade exigida para cada uma das tarefas. A métrica denominada “PONTO” dimensionará o esforço de execução de cada atividade para cada tipo de demanda, e dar-se-á pela multiplicação dos pesos de TIPO x DIFICULDADE x PRIORIDADE de cada atendimento.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Cada chamado (demanda/consulta/incidente) registrado pela CONTRATADA deverá ter um TIPO, DIFICULDADE e PRIORIDADE definido, bem como outras questões relativas ao atendimento do mesmo.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - No item 4 do ENCARTE B e no item 8 do Termo de Referência, é apresentada a definição dos critérios de pontuação e tempos de resolução dos serviços.

SUBCLÁUSULA QUARTA - O controle da pontuação será realizado por acompanhamento da CONTRATADA e CONTRATANTE através de Sistema de Demandas, fornecido pela CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA QUINTA - Os serviços serão mensalmente mensurados a partir dos resultados e da pontuação alcançada pela CONTRATADA, ou seja, pela soma de todas as solicitações de serviço concluídas e validadas.

SUBCLÁUSULA SEXTA - A CONTRATANTE **não se obriga** a pagar um mínimo mensal de pontos à CONTRATADA.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Será considerado como Custo Mensal Faturável, o somatório da pontuação das demandas efetivamente executadas pela CONTRATADA e validadas pelos Fiscais ou Gestores no período, multiplicados pelo monetário de cada ponto, excluindo-se eventuais multas ou sanções pelo não atendimento dos indicadores de qualidade ou tempos de resolução.

SUBCLÁUSULA OITAVA - A CONTRATANTE emitirá, a partir das informações contidas Sistema de Demandas, Relatório Mensal de Faturamento a ser utilizado pela CONTRATADA e CONTRATANTE para fins faturamento. Nele estão expressas todas as informações dos serviços solicitados, executados e validados pelo Fiscal ou Gestor da SDH.

SUBCLÁUSULA NONA - A CONTRATANTE deverá ser comunicada, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente, por meio do Relatório Mensal de Faturamento, informando o total de Pontos a ser faturado.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando o total de Pontos aprovados pela CONTRATANTE no Relatório Mensal de Faturamento, descontadas eventuais glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade ou tempos de resolução definidos contratualmente.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - No caso de discordância das glosas aplicadas, a CONTRATADA deverá apresentar recurso a ser analisado pela Área Administrativa DA CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- Caso o recurso seja julgado procedente e a decisão for pela não aplicação da glosa recorrida, a CONTRATADA deverá apresentar faturamento fazendo referencia ao mês da decisão administrativa. A CONTRATADA emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao custo glosado;

CLÁUSULA QUARTA – DAS EXIGÊNCIAS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Com o objetivo de se manter a qualidade e os níveis mínimos de qualidade exigidos e, independente da pontuação aferida ao longo do período mensal, a CONTRATADA estará sujeita a glosas no valor a ser percebido, de acordo com os indicadores e metas de qualidade descritos nas planilhas a seguir:

1. **Glosa de 3% (três por cento)** sobre o valor total dos chamados de prioridade alta, para cada ponto percentual ou fração, quando o índice de chamados técnicos não resolvidos no prazo for acima do limite de 11% (onze por cento);

Exigências de qualidade de serviços – chamados de prioridade alta		
Verificador	Limites	% de glosa
Percentual de Chamados concluídos fora do prazo	0% - 10%	0%
	Acima de 11%	3%

2. **Glosa de 2% (dois por cento)** sobre o valor total dos chamados de prioridade média, para cada ponto percentual ou fração, quando o índice de chamados técnicos não resolvidos no prazo for acima do limite de 16% (dezesesseis por cento);

Exigências de qualidade de serviços – chamados de prioridade média		
Verificador	Limites	% de glosa
Percentual de Chamados concluídos fora do prazo	0% - 15%	0%
	Acima de 16%	2%

3. **Glosa de 1% (um por cento)** sobre o valor total dos chamados de prioridade baixa, para cada ponto percentual ou fração, quando o índice de chamados técnicos não resolvidos no prazo for acima do limite de 16% (dezesesseis por cento);

Exigências de qualidade de serviços – chamados de Prioridade Baixa		
Verificador	Limites	% de glosa
Percentual de Chamados concluídos fora do prazo	0% - 15%	0%
	Acima de 16%	1%

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Constituem obrigações da CONTRATANTE:

1. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço.
2. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços referentes ao objeto Contratado, quando necessário.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seu preposto.
4. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste Contrato.
5. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por meio de servidores designados.
6. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
7. Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os níveis de serviço alcançados, conforme exigências contidas no Termo de Referência e seus encartes.
8. Implantar/migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua do Sistema de Demandas.

Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/CGL/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-7866.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

9. Efetuar a adequação contínua do Sistema de Demandas, consistindo na inserção ou alteração do sistema de modo a adequar-se às previsões contratuais.
10. Recusar, com a devida justificativa, qualquer serviço prestado fora das especificações estabelecidas no Termo de Referência.
11. Disponibilizar, à CONTRATADA, o espaço físico e infraestrutura tecnológica básica (acesso ao software de controle de demandas, acesso à rede local e ramais telefônicos) adequada e necessária à prestação dos serviços.

CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da CONTRATADA;

1. Participar de reuniões, convocadas pela CONTRATANTE, de alinhamento de expectativas contratuais, no período entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços e no decorrer da execução contratual;
2. Dar integral cumprimento ao Termo de Referência, encartes e seus anexos, ao instrumento Contratual e à respectiva proposta.
3. Recrutar, selecionar e contratar os empregados tecnicamente qualificados e capacitados na execução dos serviços demandados, comprovando estas qualificações conforme requisitos qualificação previstos no Termo de Referência.
4. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato no tocante aos itens de responsabilidade da CONTRATADA.
5. Certificar-se de que o preposto mantenha contato com os servidores da Secretaria de Direitos Humanos, responsáveis pela Gestão ou Fiscalização do contrato, periodicamente.
6. Obedecer às prerrogativas de Segurança Interna estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicações – PoSIC – e nas Normas Internas de Segurança da SDH.
7. Responder por todos os danos ou extravios patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionados à execução deste Contrato.
8. Administrar todo e qualquer assunto trabalhista relativo aos empregados alocados para execução dos serviços.
9. Zelar para que todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.
10. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Fiscal ou Gestor do contrato.
11. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.
12. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto desse Contrato, dentro das exigências de níveis de serviços aqui estabelecidos.

13. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
14. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Secretaria de Direitos Humanos, devendo a CONTRATADA assinar o Termo de Compromisso e Sigilo, conforme minuta constante no ENCARTE C assegurando tal sigilo mediante Termo de Ciência assinado pelos empregados alocados.
15. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da Secretaria de Direitos Humanos.
16. Estabelecer um plano de continuidade de serviço, de forma a prever as possíveis interrupções ocasionadas por situações adversas como: faltas, problemas de saúde dos profissionais, substituições, férias e outros.
17. A qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA será verificada quando do início e no decorrer de toda a prestação dos serviços. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos, ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição do empregado indicado.
18. Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headsets (fones), além das ferramentas necessárias à execução de consertos a itens de hardware, conforme Encarte I do Termo de Referência.
19. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços.
20. Responder pelos danos causados diretamente à Secretaria de Direitos Humanos ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.
21. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da CONTRATANTE.
22. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceita pela boa técnica, normas e legislação.
23. Conduzir os serviços de acordo com o plano de transição item 7 do Termo de Referência.
24. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação correta e eficaz.
25. Atender prontamente quaisquer exigências do representante da CONTRATANTE, inerentes ao objeto deste instrumento.
26. Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.
27. Cumprir as obrigações trabalhistas e manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo que será vedada à CONTRATANTE a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.
28. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração.

- 29.** Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências da CONTRATANTE.
- 30.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas aos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência.
- 31.** Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais.
- 32.** A Inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos nas condições anteriores, não transfere a responsabilidade por seu pagamento a CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste instrumento, razão pela qual a CONTRATADA, renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com a CONTRATANTE.
- 33.** Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto deste instrumento.
- 34.** Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 35.** Assegurar disponibilidade, confiabilidade e integridade dos dados, cuidando, sob pena de responsabilidade, do sigilo e segurança dos dados, informações e sistemas.
- 36.** Acatar as normas de acesso dos seus funcionários às instalações da CONTRATANTE.
- 37.** É proibida a veiculação de publicidade acerca do objeto contratado, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.
- 38.** Não sub-empregar global ou parcialmente os serviços avençados.
- 39.** Observar o cumprimento do disposto no inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

CLAUSULA SÉTIMA – DO PREÇO E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Pela execução dos serviços, objeto do presente CONTRATO, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor mensal, estimado, de R\$ xxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), conforme detalhamento abaixo:

Item	Tipo	Quantidade Estimada de Pontos/Mês	Valor Unitário do Ponto (R\$)	Valor Total Mês (R\$)	Total 12 Meses (R\$)
1	Ponto de Atendimento SDH	xxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxx

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - As despesas decorrentes da celebração do presente instrumento estão estimadas em R\$ xxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), e correrão à conta do Programa de Trabalho nºxxxxxxxxxxxxxx, PTRES nºxxxxxxxxxxxxxx, Elemento de Despesa nºxxxxxxxxxxxxxx, em razão do que foi emitida a Nota de Empenho nºxxxxxxxxxxxxxx, em favor da CONTRATADA.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Nos exercícios subseqüentes, em caso de prorrogação, as despesas correrão à conta dos créditos consignados no Orçamento Geral da União, na dotação orçamentária prevista para atender dispêndio de mesma natureza.

Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/CGL/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-7866.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, mensalmente, após o ateste da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA, mediante emissão de ordem bancária para crédito em conta da CONTRATADA, conforme cronograma físico-financeiro abaixo:

DATA LIMITE	AÇÃO	RESPONSÁVEL
Até 15º dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços	Apresentação pela CONTRATADA do Relatório Mensal de Faturamento, com detalhamento dos serviços prestados, e da NF/Fatura	CONTRATADA
Até 05 dias úteis após apresentação NF	Ateste e validação Relatório Mensal de Faturamento, com indicação de glosas e dos ajustes cabíveis por parte da CONTRATADA	CONTRATANTE
Até 05 dias úteis após validação NF	Envio para pagamento da NF/Fatura	CONTRATANTE

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada das seguintes comprovações:

- a) - Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados.
- b) - Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93; e
- c) - Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração.
- d) - Da apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas
- e) - O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Havendo erro ou omissão na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa, pelo representante do CONTRATANTE, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

A Nota Fiscal ou Fatura deverá conter os dados bancários do credor para emissão da (s) ordem (s) bancária (s) e as devidas retenções tributárias a serem feitas pela instituição conforme o artigo 64 Lei 9.430 de 27 de dezembro de 1996

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, ficará convencionada a taxa de encargos moratórios devida pela Secretaria de Direitos Humanos, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo adimplemento, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos Moratórios.

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

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga.

TX = Percentual da taxa anual = 6% (seis por cento).

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

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

A compensação financeira prevista nesta cláusula será cobrada em Nota Fiscal/Fatura a ser apresentada pela CONTRATADA.

Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – Serão retidas na fonte e recolhidas previamente aos cofres públicos as taxas, impostos e contribuições previstas na legislação pertinente, cujos valores e percentuais respectivos deverão estar discriminados em local próprio do documento fiscal de cobrança.

Em cumprimento ao disposto no Art. 64, da Lei nº 9.430, de 27/12/96, Lei nº 9.718, de 27/11/98 e IN/SRF nº 480, de 15/12/2004, alterada pelas IN nº539, de 25/04/2005 e nº 706, de 09/01/2007, a Coordenação-Geral de Execução Orçamentária e Financeira reterá na fonte o Imposto sobre a Renda da Pessoa Jurídica – IRPJ, bem assim a contribuição sobre o lucro líquido, a Contribuição para a Seguridade Social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos que efetuar a CONTRATADA se esta não apresentar cópia do Termo de Opção ou Certificado de Isenção do IRPJ, de que trata a Instrução Normativa SRF nº 79, de 01/08/2000.

No caso de situação de isenção de recolhimento prévio de algum imposto, taxa ou contribuição, deverá ser consignado no corpo do documento fiscal a condição da excepcionalidade, o enquadramento e fundamento legal, acompanhado de declaração de isenção e responsabilidade fiscal, assinada pelo representante legal da empresa, com fins específicos e para todos os efeitos, de que é inscrita e/ou enquadrada em sistema de apuração e recolhimento de impostos e contribuições diferenciado, e que preenche todos os requisitos para beneficiar-se da condição, nos termos da lei.

SUBCLÁUSULA QUARTA - O pagamento será creditado em favor da CONTRATADA, após consulta “*on line*” ao SICAF para verificação da sua regularidade fiscal. Em caso de irregularidade no SICAF, a Secretaria de Direitos Humanos notificará a empresa para que sejam sanadas as pendências no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

SUBCLÁUSULA QUINTA – Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na Secretaria de Direitos Humanos em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada via administrativa ou judicialmente, se necessário.

SUBCLÁUSULA SEXTA – Fica, desde já, reservado à CONTRATANTE o direito de suspender o pagamento, até a regularização da situação, se, no ato da aceitação dos serviços, forem identificadas imperfeições e/ou divergências em relação às especificações técnicas contidas neste instrumento e seus anexos.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - O pagamento da Contratada fica condicionado à apresentação de cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas sendo observado o disposto no inciso XII da art. 19, as exigências do art. 19-A e 36 da IN/MPOG nº 02, de 2008.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – A vigência do presente CONTRATO será de (doze) meses, contados da data de assinatura do termo, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitando-se a 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, art. 57 da Lei nº 8.666 de 1993.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – A licitante vencedora será convocada para, sob pena de decair o direito à contratação, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da ciência da notificação, assinatura do Termo Contratual.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A recusa injustificada em assinar o Termo Contratual sujeitará a licitante às penalidades previstas na Lei nº 10.520 de 2002.

SUBCLÁUSULA QUARTA - Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser eliminados como condição para a renovação, em decorrência da exigência prevista no art. 19, XVII, da IN/MPOG nº 2, de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA REPACTUAÇÃO.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - Será admitida a repactuação dos preços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referiu, na forma do artigo 5º do Decreto nº 2.271 de 07.07.1997, e dos arts. 37 a 41-b da IN/SLTI/MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, alterada pela IN/SLTI/MPOG nº 03/2009, de 15 de outubro de 2009, cabendo à Contratada, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a variação dos componentes dos custos do Contrato, apresentando, inclusive, Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pelo Contratante.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A repactuação deverá ser pleiteada pela Contratada, até a data da prorrogação da vigência do Contrato, sob pena de preclusão do seu direito a repactuação, no caso de solicitação intempestiva.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

SUBCLÁUSULA QUARTA - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

SUBCLÁUSULA QUINTA - Quando da solicitação da repactuação, esta somente será concedida mediante negociação entre as partes, considerando-se:

I - os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;

II - as particularidades do Contrato em vigência;

III - o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;

IV - a nova planilha com a variação dos custos apresentada;

V - indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

VI - a disponibilidade orçamentária do órgão ou entidade contratante.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Será permitida a repactuação dos insumos desde que o índice setorial ou a comprovação da variação dos componentes, inclusive com apresentação das notas fiscais, não se configurem com variação percentual superior ao Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE), acumulado no mesmo período, sendo este o limite máximo para a correção dos insumos.

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

SUBLÁUSULA OITAVA - O prazo referido no parágrafo anterior ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos.

SUBCLÁUSULA NONA - A SDH poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - As repactuações, como espécie de reajuste, serão formalizadas por meio de apostilamento, e não poderão alterar o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, em que deverão ser formalizadas por aditamento.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I - a partir da assinatura do termo aditivo;

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras;

III - em data anterior a repactuação, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão-de-obra e estiver vinculada a instrumento legal, acordo, convenção ou sentença normativa que contemple data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - No caso previsto no inciso III do subitem anterior, o pagamento retroativo deverá ser concedido exclusivamente para os itens que motivaram a retroatividade, e apenas em relação à diferença porventura existente.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - A Administração assegurar-se-á de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - A Administração poderá prever o pagamento retroativo do período que a proposta de repactuação permaneceu sob sua análise, por meio de Termo de Reconhecimento de Dívida, desde que tenha sido requerida pela Contratada tempestivamente.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- Na hipótese do previsto no subitem anterior, no qual se admite o pagamento retroativo, o período que a proposta permaneceu sob a análise da Administração será contado como tempo decorrido para fins de contagem da anualidade da próxima repactuação, se for o caso.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - O reenquadramento da empresa, qual seja, lucro real, presumido ou simples nacional, só poderá ocorrer nas renovações contratuais. Se este ocorrer antes, a empresa não poderá solicitar revisão dos preços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

A **CONTRATADA** cederá à Secretaria de Direitos Humanos, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta **CONTRATAÇÃO**, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GARANTIA

Para assinatura do Contrato, a **CONTRATADA** prestará, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da assinatura do termo contratual, garantia no valor de **R\$ xxxxxxxxxx** (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do

valor global do CONTRATO, em uma das modalidades previstas no artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas á CONTRATADA, decorrentes de inadimplemento Contratual, ou ainda para reparar danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências, decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, ou de preposto seu, ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - O valor da garantia deverá permanecer integral até o término da vigência do Contrato. A CONTRATADA se obriga a repor, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, o valor da garantia que vier a ser executada pela CONTRATANTE.

SUBCLÁUSULA QUARTA - 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 QUINTA – A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após 3 (três) meses do término da vigência contratual ou rescisão do Contrato, mediante comprovação do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e ressarcimento de prejuízos porventura devidos á CONTRATANTE ou a terceiros, vinculando-se ainda a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela Administração, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da Instrução Normativa nº 2, de 2008.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

Os serviços abrangidos neste Contrato estarão sujeitos a ampla, irrestrita e rigorosa fiscalização por representantes da CONTRATANTE, para este fim designados, obrigando-se a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados.

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA – Para o acompanhamento e fiscalização do contrato deverão ser observadas, no que couber, às disposições contidas na IN nº 02/2008, alterada pela IN nº 03/2009, e na IN nº 04/2010.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – As decisões e providências que ultrapassarem a competência do representante deverão ser solicitadas ao Fiscal ou Gestor do Contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA – A Administração, devidamente representada na forma desta Cláusula, poderá rejeitar, no todo, ou em parte, o objeto contratado, sem ônus para a Secretaria de Direitos Humanos, se executados em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos, neste Contrato e na proposta da contratada.

SUBCLÁUSULA QUARTA – Deverão se observadas, ainda, pela fiscalização do contrato e pela CONTRATADA, as disposições constantes do item 12 do Termo de Referência.

SUBCLÁUSULA QUINTA – A fiscalização do Contrato não exime ou elide, no todo ou em parte, a responsabilidade da CONTRATADA

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 3.555/2000, e do Decreto nº 5.450/2005, a Licitante/Adjudicatária que:

- I** - Apresentar documentação falsa;
- II** - Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- III** - Não mantiver a sua proposta dentro de prazo de validade;
- IV** - Comportar-se de modo inidôneo;
- V** - Cometer fraude fiscal;
- VI** - Fizer declaração falsa;
- VII** - Ensejar o retardamento da execução do Certame;

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA- A Licitante/Adjudicatária que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem anterior ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 1** - Multa por inexecução total do objeto deste termo:
 - a) Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato pela inexecução total do objeto deste termo, garantida a prévia defesa, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da comunicação oficial, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Administração pela não execução parcial ou total das obrigações;
 - b) Decorridos 30 (trinta) dias sem que a Empresa tenha iniciado a prestação da obrigação assumida, estará caracterizada a inexecução da obrigação da Empresa.

- c) A aplicação de multa por inexecução total independe de outras multas moratórias eventualmente aplicadas ou em fase de aplicação, podendo ser aplicadas cumulativamente.
- d) Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- e) Suspensão temporária de participação em Licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- f) A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções;

2 -As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e, no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e nas demais cominações legais.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA - Em qualquer hipótese de aplicação de sanções será assegurado à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Pela inexecução parcial ou total das condições previstas neste Contrato poderão ser aplicadas ao inadimplente as sanções de que tratam os Arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, e ainda:

- a) Advertência, que será notificada por meio de ofício, mediante contra-recibo do representante legal da **CONTRATADA** estabelecendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que a **CONTRATADA** apresente justificativas para o atraso no cumprimento das obrigações contratuais, que só serão aceitas mediante crivo da administração.
- b) Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do contrato para índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento).
- c) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para reincidência no índice de qualidade de atendimento abaixo de 75% (setenta e cinco por cento).
- d) Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela **CONTRATADA**.
- e) Multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução parcial de serviço ou descumprimento de obrigação contratual.
- f) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor contratado em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- g) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Artigo 7º da Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002.
- h) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a

CONTRATADA ressarcir a **CONTRATANTE** pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

e) A suspensão temporária do direito de contratar com a Administração é aplicável no caso de inexecução total do contrato, por culpa exclusiva da **CONTRATADA**. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública é aplicável no caso de fraude na execução do contrato.

f) As sanções de advertência, de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à **CONTRATADA** juntamente com a de multa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

SUBCLÁUSULA PRIMEIRA - A inexecução total ou parcial do Contrato ensejará sua rescisão, com as consequências contratuais, de acordo com o disposto nos arts 78 a 80 da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

SUBCLÁUSULA SEGUNDA – São motivos para rescisão do presente Contrato:

I – o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

II – o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

III – a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

IV – o atraso injustificado da prestação dos serviços;

V – a paralisação da prestação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;

VI – a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação não admitidas no Edital e no Contrato;

VII – o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

VIII – o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67, da Lei nº 8.666/93;

IX – a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

X – a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;

Coordenação de Licitações e Contratos – COLIC/CGL/SGPDH/SDH/PR
CGL/SDH/PR, Torre “A”, 9º andar, sala 902-B, Setor Comercial Sul, CEP 70.308-200.

E-mail: licitacao.sdh@sdh.gov.br telefones: (061) 2025-7863 ou 2025-7909, Fax: (061) 2025-7866.

Páginas: www.sdh.gov.br/licitacao/ ou www.comprasnet.gov.br

XI – a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;

XII – razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;

XIII – a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;

XIV – a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

XV – o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

XVI – a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no Anexo I do Edital;

XVII – a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato; e

XVIII – descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

SUBCLÁUSULA TERCEIRA - Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

SUBCLÁUSULA QUARTA - A rescisão deste Contrato poderá ser:

I – determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8666/93;

II – amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e

III – judicial, nos termos da legislação.

SUBCLÁUSULA QUINTA - A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

SUBCLÁUSULA SEXTA - Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

I – devolução de garantia;

II – pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

III – pagamento do custo da desmobilização.

SUBCLÁUSULA SÉTIMA - Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

SUBCLÁUSULA OITAVA - A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

SUBCLÁUSULA NONA - Quando da rescisão contratual, a Contratante verificará o pagamento pela contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, conforme determina o art. 35 da IN/MPOG nº 2, 2008.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA - Dará ensejo à rescisão contratual o descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado, conforme o disposto no art. 34-A da IN/MPOG nº 2, de 2008.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções, sendo vedada a retenção de pagamento se o contratado não incorrer em qualquer inexecução do serviço ou não o tiver prestado a contento.

SUBCLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - A Administração poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir a situação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Da penalidade aplicada caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação à Coordenação-Geral de Logística, ficando sobrestada a mesma até o julgamento do pleito.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

A execução deste Contrato, bem como os casos nele omissos, serão regulados pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e das disposições do Direito Privado, na forma do Art. 54 combinado com o inciso XII, do Art. 55, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

A Contratante providenciará a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo Único, do Art. 61, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS

Será utilizada como metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços as obrigações da contratada mencionadas como Obrigações da Contratada, item 14 do Termo de Referência.

CLÁUSULA VIGÉSIMA- DO FORO

O Foro do presente **CONTRATO** é o da Justiça Federal, Seção Judiciária de Brasília/DF, para dirimir quaisquer litígios oriundos do presente instrumento contratual.

E, por assim estarem de pleno acordo, assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias, de igual teor e forma, para todos os fins de direito, na presença das duas testemunhas abaixo, que a tudo assistiram.

Brasília - DF, de de 20XX.

XXXXXXXXXXXXXXXXX
SGPDH/SDH/PR

XXXXXXXXXXXXX
Sócio - Diretor

TESTEMUNHAS:

NOME
C.I nº
CPF:

NOME
C.I nº
CPF: