



TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 5/2012

Regido pela Lei nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 23/2006 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 bem como pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005 e 32.218/10; Decreto Federal nº 5.450/2005, no que couber, e demais legislações aplicáveis.

OBJETO

Contratação, por meio de execução indireta, de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico remoto e presencial a clientes de soluções de tecnologia da informação, para a Divisão de Tecnologia da Informação do TCDF.

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME

DATA: 06/02/2012.

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 14h30min.

ENDEREÇO ELETRÔNICO:

www.comprasnet.gov.br e www.tc.df.gov.br

PROCESSO:

18.904/2011.

ESTIMATIVA:

R\$ 505.883,05 (12 meses).

TIPO:

MENOR PREÇO

REGIME:

EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

UASG:

974003.

PREGOEIRO:

UESLEI CAMELO BARBOSA

EQUIPE DE APOIO:

WILDSON PRADO OLIVEIRA

CLÉRIO BORBA BRASIL

ENDEREÇO: Palácio Costa e Silva, Praça do Buriti, 70075-901 Brasília, DF,

TELEFONE: (61) 3314-2202/3314-2149

FAX: (61) 3314-2219.

EMAIL: pregao.tcdf@tc.df.gov.br.

OBSERVAÇÃO: O cadastramento no sítio www.tc.df.gov.br/web/site/licitacoes ou www.comprasnet.gov.br é essencial para o encaminhamento automático de mensagens a respeito do andamento do certame e o TCDF não se responsabilizará por erro no encaminhamento de mensagens aos licitantes ou interessados em virtude da ausência de informações ou do cadastramento com informações equivocadas.



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

O **TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL**, por meio do Pregoeiro e Equipe de Apoio, designados por Despacho Presidencial de 09/01/2012, torna público, para conhecimento dos interessados, que receberá até as **14h30min do dia 06/02/2012 (horário de Brasília)**, PROPOSTAS para serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico a clientes, remoto e presencial, de soluções de tecnologia da informação no TCDF, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL e orientado por Requisitos de Níveis de Serviços, conforme a quantidade e especificações estabelecidas nos Anexos a este Edital. A licitação será do tipo **MENOR PREÇO**, modalidade Pregão, em sua forma eletrônica. Os procedimentos desta licitação serão regidos pela Lei nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 23/2006 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993 bem como pelos Decretos Distritais nºs 23.460/2002, 25.966/2005 e 32.218/10; Decreto Federal nº 5.450/2005, no que couber, e demais legislações aplicáveis.

CAPÍTULO I – DO OBJETO

1.1 O presente pregão tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico a clientes, remoto e presencial, de soluções de tecnologia da informação no TCDF, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL e orientado por Requisitos de Níveis de Serviços, conforme a quantidade e especificações estabelecidas nos Anexos a este Edital.

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

CAPÍTULO II – DA DESPESA E DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 A despesa com a execução do objeto desta licitação é estimada em **R\$ 505.883,05** (quinhentos e cinco mil, oitocentos e oitenta e três reais e cinco centavos) que será imputada à conta do crédito consignado no orçamento do CONTRATANTE, enquadrando-se segundo a natureza em: 33.90.39 – Outros serviços de terceiros - PJ, tendo a seguinte classificação funcional e programática: 01.126.6005.1471.0005 – Modernização de Sistemas de Informação - TCDF, fonte de recursos 100.

CAPÍTULO III – DA IMPUGNAÇÃO DO EDITAL

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

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



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

3.4 Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no edital.

3.5 A apresentação de esclarecimentos, questionamentos e impugnação contra o presente edital será processada e julgada na forma e nos prazos previstos no art. 18 do Decreto Federal nº 5.450/2005, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 25.966/2005, mediante petição a ser enviada exclusivamente para o endereço eletrônico: pregao.tcdf@tc.df.gov.br.

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

3.7 As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão enviadas eletronicamente, via email, aos interessados cadastrados nos sítios www.comprasnet.gov.br e www.tc.df.gov.br.

CAPÍTULO IV – DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Os interessados deverão estar previamente credenciados perante o sistema eletrônico provido pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), por meio do sítio www.comprasnet.gov.br.

4.2 Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar deste pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal, obtidas junto à SLTI, onde também deverão informar-se a respeito do seu funcionamento e regulamento e receber instruções detalhadas para sua correta utilização.

4.3 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação por ele efetuada diretamente, ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TCDF responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

4.4 Não poderão participar desta licitação:

4.4.1 As empresas que:

- I. não explorem ramo de atividade compatível com o objeto desta licitação;
- II. estejam reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;
- III. estejam declaradas inidôneas para licitar ou contratar com a Administração Pública ou suspensas pelo TCDF, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993;
- IV. estejam impedidas de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal ou com os Municípios, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.502/2002.

4.4.2 As pessoas físicas e/ou jurídicas que se enquadrem nas hipóteses previstas no art. 9º da Lei nº 8.666/93.



4.5 Não poderão participar desta licitação as pessoas físicas e/ou jurídicas que se enquadrem nas hipóteses previstas no art. 9º da Lei no 8.666/93

CAPÍTULO V – DA PROPOSTA

5.1 O licitante deverá encaminhar proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e o horário marcados para abertura da sessão, quando então será encerrada automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2 O licitante deverá consignar, na forma expressa no sistema eletrônico, o valor global ofertado, considerando e incluindo todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto.

5.3 O licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do edital.

5.4 O licitante deverá declarar, em campo próprio do Sistema, sob pena de inabilitação, que não emprega menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menores de dezesseis anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

5.5 O licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte 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 nessa lei.

5.6 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

5.7 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico e qualquer elemento que possa identificar o licitante importa desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas neste edital.

5.8 Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

5.9 As propostas deverão ter validade mínima de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital, sendo que os licitantes ficam liberados dos compromissos caso não sejam convocados para contratação dentro do prazo de validade das propostas.

5.10 Será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** para julgamento e classificação das propostas, observados os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no Edital.

CAPÍTULO VI – DA ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DO PREGÃO

6.1 A abertura da sessão pública deste pregão, conduzida pelo Pregoeiro, ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no sítio www.comprasnet.gov.br.



6.2 Durante a sessão pública, a comunicação entre o Pregoeiro e os licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3 Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

CAPÍTULO VII – DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

7.1 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

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

7.3 Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

CAPÍTULO VIII – DA FORMULAÇÃO DE LANCES

8.1 Aberta a etapa competitiva, os licitantes classificados poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do horário e valor consignados no registro de cada lance.

8.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no edital.

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

8.4 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, 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, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

8.6 O encerramento da etapa de lances será decidido pelo Pregoeiro, que informará, com antecedência de 1 (um) a 60 (sessenta) minutos, o prazo para início do tempo de iminência.

8.7 Decorrido o prazo fixado pelo Pregoeiro, o sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos Lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de lances.

8.8 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 prejuízo dos atos realizados.

8.9 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.



CAPÍTULO IX – DO EMPATE FICTO

9.1 Será assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar n.º 123/2006.

9.2 Entende-se por empate, aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam até 5% (cinco por cento) superiores ao melhor preço.

9.3 Para efeito do disposto no art. 44 da Lei Complementar n.º 123/2006, ocorrendo o empate, proceder-se-á da seguinte forma:

9.3.1 a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada, será convocada, pelo sistema, para apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora, no prazo máximo de 05(cinco) minutos após o encerramento dos lances do certame, sob pena de preclusão. Caso apresente preço inferior àquela considerada vencedora, será convocada para encaminhar proposta nos termos do item 12.1 deste Edital;

9.3.2 não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma prevista no subitem anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese dos § 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar n.º 123/2006, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

9.3.3 no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos § 1º e 2º do art. 44 da Lei Complementar n.º 123/2006, será realizado sorteio entre elas para que se identifique àquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

9.3.4 na hipótese da não contratação nos termos previstos no caput do art. 45 da Lei Complementar n.º 123/2006, a empresa ofertante da proposta originalmente vencedora do certame será convocada para encaminhar proposta nos termos do item 12.1 deste Edital; e

9.3.5 o disposto no art. 45 da Lei Complementar n.º 123/2006, somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

CAPÍTULO X – DO DIREITO DE PREFERÊNCIA

10.1 Nesta licitação não se aplica o direito de preferência previsto no Decreto Federal n.º 7.174/2010.

CAPÍTULO XI – DA NEGOCIAÇÃO

11.1 O Pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado a proposta mais vantajosa, para que seja obtida melhor oferta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não sendo admitida negociação de condições diferentes daquelas previstas no edital.



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

CAPÍTULO XII – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

12.1 O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar, no prazo de 120 (cento e vinte) minutos, contado da solicitação do Pregoeiro, por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, a proposta de preço adequada ao último lance, devidamente preenchida na forma do Anexo IV – Modelo da Proposta de Preços, juntamente com a documentação complementar relativa à habilitação (Capítulo XIII).

12.2. Em caráter de diligência, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada, a qualquer momento. Nesse caso, os documentos deverão ser encaminhados, no prazo estabelecido pelo Pregoeiro, à Seção de Licitação e Contrato do Tribunal de Contas do Distrito Federal, localizada no 3º Andar do Edifício Anexo do TCDF, Edifício Palácio Costa e Silva, CEP: 70075-901, Brasília-DF.

12.3 O licitante que abandona o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta cláusula, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

12.4 O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação e verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.

12.5 Para efeito do julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

12.6 Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

12.7 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

CAPÍTULO XIII – DA HABILITAÇÃO

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

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

13.3 O licitante deverá apresentar a seguinte documentação complementar:

- I ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA ou certidão(ões) que comprove(m) que a Licitante executou para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do DF, ou ainda, para empresas privadas, serviços semelhantes ao objeto licitado. Deverá(ão) constar as especificações



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 8 de 63

técnicas dos serviços e quantitativos executados que comprove(m) a realização pela licitante a prestação de:

- a) serviços de suporte a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 500 (quinhentos) usuários utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library – ITIL; e
 - b) serviços de suporte local a usuários de tecnologia da informação, por meio de central telefônica, para pelo menos 500 (quinhentos) usuários utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library – ITIL.
- II certidão Negativa de Pedido de Falência ou Concordata expedida por distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data de expedição ou revalidação nos últimos 30 (trinta) dias que antecedem à abertura dos envelopes de habilitação, caso o documento não consigne o seu prazo de validade;
- III declaração de vistoria ao local dos serviços emitida pela própria licitante ou declaração de que assume as responsabilidades pela sua não realização. A vistoria deverá ser feita no horário das 13h00 às 18h00, com agendamento pelo telefone (61) 3314-2250 (DTI). Tendo em vista a faculdade de realizar a vistoria, o licitante não poderá alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente para eximir-se das obrigações assumidas;
- IV declaração que apresentará, previamente à assinatura do contrato:
- a) Certificação Microsoft *Certified Partner* com a competência Desktop;
 - b) lista nominal de profissionais certificados, acompanhada de transcript e/ou cópia de certificados, que estarão, obrigatoriamente, vinculados à execução dos serviços de suporte técnico especializado;
 - c) Termo de Compromisso de Sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual que manterá com o Tribunal, cf. Anexo V.

13.4 As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na qualificação econômico-financeira do SICAF (Índice Liquidez Geral – LG, Índice de Solvência Geral – SG e Índice de Liquidez Corrente – LC) com valor igual ou menor do que 1 (um), deverão comprovar capital mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, na forma dos §§ 2º e 3º, do artigo 31 da Lei nº 8.666/1993, como exigência imprescindível para sua habilitação.

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

13.6 Os documentos que não estejam contemplados no SICAF, ou que nele constem como vencidos, deverão ser remetidos em conjunto com a proposta de preços conforme item 12.1, por meio da opção “Enviar anexo” do sistema Comprasnet, em prazo idêntico ao estipulado no mencionado item.

13.7 Em caráter de diligência, o pregoeiro poderá solicitar, a qualquer momento, em original ou por cópia autenticada, os documentos remetidos por meio da opção “Enviar Anexo” do sistema Comprasnet, nos termos do item 12.2 deste Edital, bem como correções ou omissões na proposta e documentação remetidas.



13.8 Sob pena de inabilitação, os documentos encaminhados deverão estar em nome do licitante, com indicação do número de inscrição no CNPJ.

13.9 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.

13.10 Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

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

13.12 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação de 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 a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

13.13 A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, e facultará ao Pregoeiro convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

13.14 Se a oferta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda a este Edital.

13.15 Constatado o atendimento às exigências fixadas no edital, o licitante com proposta de menor preço global será declarado vencedor.

CAPÍTULO XIV – DA DEMONSTRAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1 Não se exigirá demonstração dos serviços ofertados.

CAPÍTULO XV – DO RECURSO

15.1 Declarado o vencedor, o Pregoeiro abrirá prazo de 30 minutos, durante o qual qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recurso.

15.1.1 A falta de manifestação no prazo estabelecido autoriza o Pregoeiro a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

15.1.2 O Pregoeiro examinará a intenção de recurso, aceitando-a ou, motivadamente, rejeitando-a por ausência de algum pressuposto de admissibilidade, em campo próprio do sistema.

15.1.3 O licitante que tiver sua intenção de recurso aceita deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados a apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a correr do término do prazo do recorrente.



15.2 Para justificar sua intenção de recorrer e fundamentar suas razões ou contrarrazões de recurso, o licitante interessado poderá solicitar, a partir do encerramento da fase de lances, vista dos autos, que permanecerão com vista franqueada na Seção de Licitação e Contrato do TCDF.

15.3 As intenções de recurso não admitidas e os recursos rejeitados pelo Pregoeiro serão apreciados pela autoridade competente, que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

15.4 O acolhimento do recurso implicará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

CAPÍTULO XVI – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

16.1 A adjudicação do objeto do presente certame será viabilizada pelo Pregoeiro sempre que não tenha havido recurso.

16.2 A homologação da licitação é de responsabilidade exclusiva da autoridade competente e só poderá ser realizada depois da adjudicação do objeto ao proponente vencedor pelo Pregoeiro, ou, quando houver recurso, pela própria autoridade competente.

CAPÍTULO XVII – DA GARANTIA

17.1 Conhecidos o resultado da licitação e a ordem de classificação das licitantes, de acordo com os critérios estabelecidos no presente Edital, a primeira colocada prestará garantia no valor de **5%** (cinco por cento) do valor total do contrato que antecederá sempre a sua assinatura.

17.2 A garantia, a critério da licitante vencedora, se fará mediante escolha por uma das seguintes modalidades:

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

17.3 Nos casos das modalidades “b” ou “c” do item anterior, deverá ser observado o disposto nos parágrafos seguintes:

17.3.1 A validade mínima da garantia deverá cobrir 1 (um) mês além do prazo pactuado para a execução dos serviços;

17.3.2 Deverá assegurar o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, bem como garantir o reembolso ou o pagamento das indenizações, inclusive despesas processuais e honorários advocatícios que a Contratante venha a ser condenada, direta ou solidariamente à Contratante, resultantes de ações trabalhistas diretas, restrita ao âmbito da relação da Contratada com o autor/reclamante, ou que caracterize tal relação empregatícia como passível de execução fiscal/trabalhista, durante o período em que o autor/reclamante prestou, ou ainda esteja prestando, serviços nas dependências da Contratante, restrito ao período de vigência da apólice ou da fiança;

17.3.3 A inadimplência da Contratada quanto à execução do contrato principal e seus aditivos, que ocorrer dentro do prazo de vigência da apólice ou fiança e a expectativa e/ou a reclamação de dano por inadimplência contratual deverão ser comunicadas pela Contratante à Seguradora ou banco fiador, imediatamente após o seu conhecimento, observando que o prazo limite para tal reclamação será a data do final de vigência da apólice ou fiança;



17.3.3.1 A expectativa de dano por inadimplência contratual ocorrerá quando a Contratante tomar conhecimento de indícios de inadimplência na execução do contrato, devendo notificar extrajudicialmente a Contratada, concedendo-lhe prazo para regularização, enviando cópia para a Seguradora ou Banco fiador. Esgotado o prazo para regularização sem que esta tenha se efetivado, a Contratante comunicará o fato imediatamente à seguradora ou ao banco fiador para oficializar a reclamação do dano por inadimplência contratual.

17.3.3.2 Comprovada a inadimplência da Contratada, em relação às obrigações cobertas pela apólice e/ou fiança, que foram objetos de comunicação de expectativa de dano por inadimplência contratual e/ou reclamação, tornar-se-á exigível a garantia do seguro ou fiança.

17.3.4 Os danos por inadimplência contratual referente à cobertura de riscos trabalhistas, bem como eventual dívida fiscal/trabalhista, poderão ser reclamados, desde que a ação tenha sido distribuída pelo autor/reclamante até o limite de 2 (dois) anos após a extinção do contrato principal garantido pela seguradora ou banco e/ou após o término de vigência do seguro ou fiança, o que ocorrer primeiro.

17.4 A garantia prestada servirá para o fiel cumprimento do contrato, respondendo, inclusive, pelas multas eventualmente aplicadas, devendo a apólice de seguro-garantia ou carta fiança fazer constar tal responsabilidade.

17.5 A garantia, ou seu saldo, será liberada após a execução do contrato e desde que integralmente cumpridas todas as obrigações assumidas. Quando prestada em dinheiro, será atualizada monetariamente.

17.6 No caso de utilização da garantia, em conformidade com o disposto no item 17.4, a Contratada providenciará o reforço da garantia no montante utilizado. Da mesma forma, também deverá atualizar o prazo da garantia, em caso de prorrogação do Contrato, até 1 (um) mês após o final do prazo de execução.

17.7 No caso de a licitante vencedora não cumprir o disposto no item anterior, poderá ter os pagamentos retidos até a regularização da situação, podendo inclusive ter o contrato rescindido.

17.8 Por ocasião do reajustamento/repactuação de preços, caso previsto, a Contratada providenciará o reforço da garantia em valor proporcional ao reajuste ocorrido.

CAPÍTULO XVIII – DO CONTRATO

18.1 Sem prejuízo do Capítulo III da Lei 8.666/93, o presente Edital, seus Anexos e a proposta do(s) adjudicatário(s) serão partes integrantes do contrato a ser assinado (Anexo VI).

18.2 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo de 05 (cinco) dias após convocação caracteriza o descumprimento total da obrigação, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas; e faculta ao TCDF convocar os licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação.

CAPÍTULO XIX – DA VIGÊNCIA/EXECUÇÃO

19.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, prorrogável por iguais períodos, caso haja interesse da Administração, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que mantidas as mesmas condições exigidas na habilitação, sendo seu extrato publicado no DODF, a expensas do CONTRATANTE.



19.2 A execução dos serviços deverá ter início imediatamente após a assinatura do contrato, mediante as necessidades deste Tribunal.

CAPÍTULO XX – DA REPACTUAÇÃO DE PREÇOS

20.1 O aumento do valor da mão de obra no contrato de prestação de serviços contínuos poderá implicar repactuação, com fundamento no art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/93 e nos termos da Decisão TCDF nº 325/2007.

20.2 No caso da primeira repactuação do contrato de prestação de serviços, o prazo mínimo de 1 (um) ano conta-se a partir da apresentação da proposta ou da data do respectivo orçamento, sendo que, nesta última hipótese, considera-se como data do orçamento a do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da entrega da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

20.3 Nas repactuações seguintes do contrato de prestação de serviços de natureza contínua, o prazo mínimo de 1 (um) ano conta-se a partir da última repactuação.

20.4 O contrato de prestação de serviço de natureza contínua admitirá uma única repactuação a ser realizada no interregno mínimo de 1 (um) ano.

20.5 A repactuação poderá contemplar todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica dessa variação devidamente justificada, observando-se que compete ao gestor acercar-se de elementos informativos para avaliar o pleito e formar juízo de valor, para a respectiva discussão, inclusive no caso de ocorrência de diminuição de custos.

20.6 O prazo para pagamento dos novos valores repactuados iniciar-se-á a partir da conclusão das negociações (celebração do Termo Aditivo), retroagindo à data da solicitação do Contratado.

CAPÍTULO XXI – DA FISCALIZAÇÃO

21.1 A execução do ajuste/contrato será acompanhada e fiscalizada por executor/fiscal do contrato, especialmente designado, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições elencadas no art. 2º da Instrução TCDF nº 3, de 22/12/1997.

21.2 A contratada deverá manter preposto, aceito pelo contratante, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la sempre que for necessário.

21.3 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Executor do Contrato deverão ser autorizadas pela autoridade competente deste Tribunal em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

CAPÍTULO XXII – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

22.1 Os serviços serão recebidos da seguinte forma:



22.1.1 provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes no prazo de 24 horas da comunicação escrita do CONTRATADO, referente à parcela da obrigação contratual cumprida, que deverá corresponder ao mês comercial ou sua fração, no caso de a execução ocorrer durante apenas parte do período do mês comercial;

22.1.2 definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, no prazo de 15 (quinze) dias após o decurso do prazo de vigência contratual, desde que comprovado a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 da Lei nº 8.666/1993.

CAPÍTULO XXIII – DO PAGAMENTO

23.1 Ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a Contratada emitirá Nota Fiscal que, após a devida atestação e regular liquidação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela Contratada.

23.1.1 Nos termos do Protocolo ICMS 42, de 03.07.2009, os contribuintes enquadrados nos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE – descritos no Anexo Único do referido Protocolo, deverão utilizar a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) prevista no Ajuste SINIEF 07/05, de 30.09.2005, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, salvo nas hipóteses previstas naquele Protocolo.

23.1.2 O Microempreendedor Individual (MEI) está dispensado da emissão da NF-e.

23.2 Para que seja efetivado o pagamento deverá ser verificada a regularidade da empresa perante a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal (SEF/DF), o Instituto Nacional de Seguridade Social (CND/INSS), a Caixa Econômica Federal quanto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF/CEF) e a Fazenda Pública Federal. Nesse sentido, é necessária a apresentação da Certidões Negativas de Débitos (cópia autenticada em cartório ou acompanhada de original), emitidas pelos respectivos órgãos, em plena validade, caso as apresentadas na habilitação estejam vencidas.

23.3 Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento susinado até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do contratante.

23.4 O documento de cobrança referente à obrigação contratual cumprida ou sua parcela deverá corresponder ao mês comercial e será protocolizado a partir do 1º dia útil do mês subsequente.

23.5 Caso o contratante não cumpra o prazo estipulado para pagamento, pagará à contratada atualização financeira de acordo com a variação do IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, proporcionalmente aos dias de atraso.

23.6 Se, por qualquer motivo alheio à vontade do contratante, for paralisada a prestação dos serviços, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

23.7 Se a Contratada for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retidos na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 14 de 63

23.8 A Contratada deverá apresentar para fins de liquidação e pagamento, junto com as Notas Fiscais, as cópias dos seguintes documentos:

- a) cópia da folha de pagamentos do mês a que se referem às Notas Fiscais ou Faturas, bem como resumo e contracheques devidamente quitados e assinados;
- b) cópia autenticada das guias de recolhimento do INSS e do FGTS individualizadas aos empregados utilizados na prestação dos serviços, GFIP com o Protocolo de Envio;
- c) cópias dos recibos de entrega dos vales-transporte, dos vales alimentação, dos uniformes e de outros benefícios estipulados na convenção coletiva de trabalho;
- d) cópia dos recibos dos pagamentos de férias e, no caso de empregados demitidos, das verbas rescisórias;
- e) comprovante de pagamento das 1ª e 2ª parcelas do 13º salário de todos os colaboradores que prestam serviço nas dependências da CONTRATANTE;
- f) Guia de Recolhimento ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato;
- g) Guia de Recolhimento de Contribuições Previdenciárias (GPS), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato;
- h) Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato;
- i) Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social;
- j) Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE) relativa ao mês a que se referem as Notas Fiscais ou Faturas, contendo todos os funcionários vinculados ao Contrato e que prestaram serviços nas dependências das unidades da CONTRATANTE, inclusive em caráter temporário, durante esse período;
- k) Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (exceto Contribuições Previdenciárias);
- l) Certidão Negativa de Débitos relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;
- m) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- n) Certidão de regularidade fiscal e trabalhista, depois que a mesma se tornar exigível, nos termos da Lei no 12.440/2011.

23.9 Os documentos relacionados no item 23.8 deverão referir-se ao mês imediatamente anterior àquele a que disser respeito à Nota Fiscal de prestação dos serviços.

23.10 Nenhum pagamento será feito à Contratada, caso os serviços sejam rejeitados pela Fiscalização do Contrato, devendo ser refeitos pela Contratada de modo a obter a aprovação da Fiscalização, sem ônus para o Contratante.

CAPÍTULO XXIV – DAS PENALIDADES

24.1 Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou ata de registro de preços, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver

**Tribunal de Contas do Distrito Federal**

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 15 de 63

a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Distrito Federal, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

24.1.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

24.2 Pela inexecução total do ajuste, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada multa administrativa de 15% (quinze por cento) do valor do contrato.

24.3 O CONTRATANTE poderá, ainda, utilizar-se da sanção de advertência, prevista no art. 87, I, da Lei n.º 8.666/1993, aplicada ao pregão subsidiariamente.

24.4 As sanções de advertência e de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal poderão ser aplicadas à Contratada, juntamente com a multa administrativa.

24.5 Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos no Termo de Referência (Anexo I), poderá ser aplicada à Contratada multa moratória de valor equivalente a 0,20% por dia de atraso sobre o valor do fornecimento/serviço, não ultrapassando o limite de 10% (dez por cento) sobre este valor.

24.5.1 As multas previstas neste item serão calculadas considerando-se os dias consecutivos a partir do dia útil imediatamente subsequente ao do vencimento.

24.5.2 No caso de aplicação de multa moratória ou das multas previstas no item 24.6, será observado o limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança, exceto quando for necessária, além da referida multa, a aplicação de uma das penalidades prevista neste Capítulo.

24.6 Sobre o valor mensal do contrato poderá incidir multa à Contratada por descumprimento das suas obrigações, a ser descontada da fatura mensal, uma vez comunicada oficialmente. O somatório das multas aplicadas não ultrapassará 20% (vinte por cento) do custo mensal do contrato. Especificamente para efeito de aplicação da multa prevista, às infrações são atribuídos graus, conforme a tabela a seguir:

Item	Descrição da Infração	Percentual	Obrigação contratual correspondente no Anexo I do Edital
1	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	5%	7.1.33
2	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	4%	7.1.18
3	Permitir situação que cause danos a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços.	4%	7.1.17
4	Deixar de apresentar a comprovação dos pagamentos de seguros, encargos fiscais e sociais, bem como de quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato.	4%	7.1.12 a 7.1.16
5	Recusar-se a executar, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3%	7.1.26 7.1.32



Item	Descrição da Infração	Percentual	Obrigação contratual correspondente no Anexo I do Edital
6	Deixar de cumprir os níveis de serviço estabelecidos, por indicador e por mês.	1,5%	6.1.9; d) 7.1.29
7	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	1,0%	5.1
8	Deixar de substituir empregado afastado ou manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados por prazo superior a 3 dias úteis, por empregado e por dia a partir do 4º dia.	0,5%	7.1.1 7.1.8 7.1.36
9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF utilizados, por ocorrência e por dia.	0,5%	7.1.37
10	Deixar de guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal.	0,2%	7.1.34 7.1.35
11	Deixar de efetivar os pagamentos dos salários, vales-transportes e/ou tíquete-refeição nas datas avençadas, por ocorrência e por dia.	0,2%	7.1.12 7.1.28
12	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, lista atualizada dos empregados, indicando o CPF e área de atuação, sempre que houver substituições de empregado(s).	0,2%	7.1.2 7.1.10
13	Deixar de fornecer os uniformes, nas quantidades estipuladas no contrato.	0,2%	7.1.20
14	Permitir a presença de empregado sem crachá, sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	0,1%	7.1.3
15	Deixar de cumprir itens previstos no Anexo I, não relacionados nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo executor do contrato por parte do TCDF.	0,1%	7.1.38

24.7 As multas tratadas neste Capítulo serão descontadas do valor da garantia, ou do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE, ou na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela Contratada mediante depósito em conta corrente do CONTRATANTE ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CAPÍTULO XXV – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

25.1 Constituem obrigações do CONTRATANTE, em especial:

- a) receber o objeto contratado nos termos da Cláusula XXII deste edital;
- b) efetuar o pagamento do objeto deste contrato, nos termos da Cláusula XXIII, mediante Nota Fiscal devidamente atestada.

CAPÍTULO XXVI – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

26.1 Constituem obrigações da CONTRATADA, em especial:



- a) prestar os serviços com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos pela Administração;
- b) cumprir as obrigações estabelecidas no Anexo I deste pregão;
- c) cumprir orientação do fiscal/executor do contrato;
- d) ressarcir ao CONTRATANTE quaisquer danos ou prejuízos causados à Administração decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do art. 70 da Lei nº 8.666/1993, em decorrência da execução dos serviços.

26.2 A CONTRATADA fica compelida a manter, durante toda a execução do ajuste/contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CAPÍTULO XXVII – DA REVOGAÇÃO E ANULAÇÃO

27.1 A autoridade competente 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.

CAPÍTULO XXVIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

28.1 São partes integrantes deste Edital o Anexo I (Termo de Referência), Anexo II (Orçamento Estimativo em Planilhas), Anexo III (Memória de Cálculo dos Encargos Sociais e Trabalhistas), Anexo IV (Modelo da Proposta de Preços), Anexo V (Termo de Compromisso de Sigilo) e Anexo VI (Minuta de Contrato).

28.2 Independente de declaração expressa, a simples participação nesta licitação implica a aceitação das condições estipuladas no presente Edital e submissão total às normas nele contidas.

28.3 É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior, em qualquer fase deste pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação.

28.4 Caso os prazos definidos neste Edital não estejam expressamente indicados na proposta, eles serão considerados como aceitos para efeito de julgamento deste pregão.

28.5 Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizada pela ICP-Brasil, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel.

28.6 Em caso de divergência entre normas infralegais e as contidas neste Edital, prevalecerão as últimas.

28.7 Este pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência do TCDF, sem prejuízo do disposto no art. 4, inciso V, da Lei nº 10.520/2002.

28.8 Em caso de dúvida sobre o Edital é conveniente o contato com a Seção de Licitação e Contrato, via fones (61) 3314-2202 ou 3314-2149, das 13h00min às 18h30min, para obtenção dos esclarecimentos que julgar necessários, sem prejuízo do disposto no item 3.5.



28.9 O esclarecimento de dúvidas de ordem técnica (Anexos I) poderá ser realizado na **DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, situada no 1º Andar do Edifício Anexo do TCDF, Praça do Buriti/DF, ou pelo telefone **(61) 3314-2275**, no horário das 13h00min às 18h30min, com o Senhor João Adriano de Carvalho.

28.10 Para todos os atos praticados em decorrência deste edital deverá sempre ser observado o horário de Brasília.

CAPÍTULO XXIX – DO FORO

29.1 Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir eventuais dúvidas relativas ao presente pregão.

Brasília (DF), em 18 de janeiro de 2012.

UESLEI CAMELO BARBOSA
Pregoeiro



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO.

1.1 Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico remoto e presencial a clientes de soluções de tecnologia da informação no TCDF, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL e orientado por Requisitos de Níveis de Serviços.

1.2 O objeto a ser contratado compõe-se dos seguintes serviços:

1.2.1 Serviço de telessuporte - compreende o atendimento remoto via central telefônica;

1.2.2 Serviço de suporte local - compreende o atendimento presencial realizado por técnicos que atuam em campo nas unidades do Tribunal;

1.2.3 Serviço de coordenação de suporte - compreende o controle e coordenação do serviço de suporte ao usuário de tecnologia da informação.

2 IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE.

2.1 MOTIVAÇÃO

2.1.1 Torna-se necessária a contratação de serviços de na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico remoto e presencial a clientes de soluções de tecnologia da informação no TCDF, tendo em vista as competências da Divisão de Tecnologia da Informação (DTI) previstas no art. 10 da Resolução - TCDF n.º 10/1986, alterada pela Resolução - TCDF n.º 205/2010:

“Art. 10. A Divisão de Tecnologia da Informação tem por finalidade assessorar a Presidência do Tribunal na formulação de políticas e diretrizes na área de tecnologia da informação, bem como coordenar e implementar as atividades e soluções delas decorrentes.

§ 1º Compete à Divisão de Tecnologia da Informação:

(...);

VI – prover orientação e suporte aos usuários na instalação, configuração e uso de computadores, sistemas, aplicativos e demais serviços relacionados à tecnologia da informação;

(...)



VIII – providenciar assistência técnica e demais procedimentos necessários à continuidade do funcionamento da infraestrutura de tecnologia da informação;

(...)

XV – gerenciar o acesso de usuários internos e externos aos sistemas, aplicativos e demais serviços relacionados à tecnologia da informação disponibilizados pelo Tribunal;”

2.1.2 A contratação desse serviço alinha-se à recomendação 1.6 (Implantação de Service Desk) do PDTI/2007, bem como à seguinte Diretriz Estratégia no 5 do Plano Estratégico do TCDF - PLANEST 2008/2011:

***Diretriz estratégica n° 5:** Melhorar a infraestrutura do ambiente físico e o suporte logístico, adotando soluções pautadas nas necessidades dos servidores no desenvolvimento de suas atribuições.*

2.1.3 E, ainda, em função da revisão dos objetivos estratégicos e definição do Mapa Estratégico do TCDF, de acordo a metodologia Balance Score Card, esta iniciativa atende ao objetivo estratégico 19 - aperfeiçoar os sistemas de TI para atender às demandas estratégicas.

2.2 RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

2.2.1 Com a efetivação da presente contratação, espera-se:

2.2.1.1 Conformidade legal;

2.2.1.2 Melhoria na qualidade do serviço de suporte ao usuário final de TI;

2.2.1.3 Estruturação e implantação de base de conhecimento e catálogo de serviços, com descrição padronizada de serviços, especificação quantitativa, qualitativa e métricas de execução;

2.2.1.4 Maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado (COBIT / ITIL);

2.2.1.5 Manutenção do suporte logístico aos servidores do TCDF, consoante orientação da Diretriz Estratégica n° 5 do Planest.

2.3 RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE

2.3.1 Dimensionamento do serviço

2.3.1.2 Atualmente são atendidos, em média, 50 chamados por dia, sendo que aproximadamente 30% desses chamados são resolvidos pelo telessuporte, por telefone ou software de controle remoto, e os demais necessitam de acionamento de suporte local.

2.3.1.3 Com base nos registros de atendimento pode-se afirmar que, aproximadamente:

a) 13% das ocorrências são abertas até às 12h;

b) 82% das ocorrências são abertas entre 12 e 18h;

c) 5% das ocorrências são abertas entre 18 e 19h;

d) o volume de abertura de ocorrências não se concentra em um único dia da semana, há uma distribuição uniforme de segunda a sexta-feira, com leve redução às sextas-feiras.

2.3.1.4 O parque computacional do TCDF é composto atualmente por:

a) 600 computadores de mesa (desktop) interligados em rede de 1 Mbps;

b) 70 notebooks;



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 21 de 63

- c) 160 impressoras a laser e a jato de tinta;
- d) 61 multifuncionais;
- e. 30 servidores de rede (arquivos, firewall, correio, internet, intranet, etc.);

2.3.1.5 Os equipamentos estão distribuídos em quatro edifícios:

- a) Edifício Sede (Palácio Costa e Silva) com 2 andares, localizado na Praça do Buriti;
- b) Edifício Anexo do Palácio Costa e Silva, com 9 andares;
- c) Prédio da Biblioteca com 2 andares, localizado entre os Edifício Sede e Anexo; e
- d) Edifício Garagem, com 1 andar, a aproximadamente 1 km dos outros três prédios.

2.3.1.6 Atualmente, o Tribunal conta com o seguinte quantitativo de usuários cadastrados que utilizam os sistemas e/ou serviços da rede do TCDF:

- a) 550 servidores do TCDF;
- b) 150 estagiários e/ou prestadores de serviço; e
- c) 390 servidores do GDF.

2.3.1.7 A plataforma de software das estações clientes da rede interna é composta pelos sistemas operacionais Microsoft Windows XP Professional e Microsoft Windows 7 Professional, e das ferramentas de escritório Microsoft Office, nas versões 97 a 2010, e BrOffice. Os seguintes aplicativos são utilizados pelos usuários no TCDF:

- a) 7-Zip;
- b) Altiris;
- c) Auto Cad 2008;
- d) Auto Cad 2010;
- e) Auto Cad 2011;
- f) Corel Draw;
- g) Filzip;
- h) Firefox;
- i) Foxit;
- j) Google Earth;
- k) Internet Explorer;
- l) Klite Codec;
- m) Windows Media Player;
- n) NVU (Editor HTML);
- o) PDF - Split and Merge;
- p) PDF 995;
- q) Roxio;
- r) SPSS;
- s) Statistics – Pasw;
- t) TeraTerm;
- u) Volare.

2.3.1.8 A tabela a seguir relaciona os sistemas corporativos mantidos pelo Tribunal, por pessoal próprio ou por contratos com terceiros, em apoio aos processos de trabalho do Órgão:



Tabela 1 - Sistemas de Apoio ao Controle Externo

Item	Sistema	Função
1	Auditoria 4ª ICE	Controle de processos de auditorias efetuadas pela 4ª ICE
2	Cadin	Manter cadastro de Cadastro de Inidôneos e Impedidos de Contratar com a Administração Pública no âmbito do Distrito Federal
3	Certidão Negativa	Permitir ao interessado a emissão, via internet, de certidão negativa de contas julgadas irregulares
4	LRF	Publicar demonstrativos relacionados à Lei de Responsabilidade Fiscal
5	Matriz de Risco	Gerar a matriz de risco para subsídio ao planejamento de auditorias
6	Ouvidoria	Canal de acesso para o público à Ouvidoria do TCDF
7	PROTOC	Autuação e acompanhamento de processos e documentos
8	SASP	Apoio à Sessão Plenária
9	SIAUP	Auxiliar o exame das despesas de pessoal do complexo administrativo do Distrito Federal
10	Sicarjur	Cadastro de responsáveis nos jurisdicionados
11	SINDEC	Permitir a atualização monetária e o cálculo de juros de mora incidentes sobre os débitos fixados e multas aplicadas pelo TCDF
12	SIRAC	Registro de atos de pessoal (admissões de concessões)
13	SIRAD	Apoio à tramitação de processos entre relatores e Secretaria de Sessões e geração da ata da sessão plenária
14	SISAUDIT	Apoio à implementação dos procedimentos previstos no manual de auditoria do TCDF
15	SISCOEX	Acompanhamento da execução orçamentária do DF
16	SISOBRAS	Apoiar as atividades de fiscalização de obras públicas realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública distrital.
17	TCDF Push	Permitir o acompanhamento via e-mail da tramitação de processos

Tabela 2 - Sistemas de Apoio à Administração

Item	Sistema	Função
1	Agenda Médica	Auxiliar o NAA no controle de consultas médicas
2	BLM	Gerar boletim de licença médicas - NAA
3	CEME	Controle de estoque de Medicamentos - NAA
4	Consulta Biblioteca	Formulário para envio de consultas à biblioteca



Tabela 3 - Sistemas de Apoio à Administração

Item	Sistema	Função
5	Contracheque	Consulta e emissão dos contracheques de servidores
6	DOF	Apoio às funções da Divisão de Orçamento, Finanças e Contabilidade
7	Material	Controle de estoque de material de consumo
8	Mentorh	Gestão de recursos humanos do TCDF
9	Requisição de veículos	Possibilitar a requisição de transporte por meio da intranet
10	Requisição Sv Gráficos	Possibilitar o registro de requisição de cópias por meio da intranet
11	SIDESC	Acompanhamento da gestão de competências
12	SISCON	Acompanhamento da execução de licitações e contratos
13	SISPAT	Controle patrimonial no âmbito do TCDF
14	SPA	Apoio ao controle de remessas de correspondências da SPA

Tabela 4 - Sistemas de Uso Geral

Item	Sistema	Função
1	Internet	Portal da internet do TCDF
2	Intranet	Portal da intranet do TCDF
3	Pesquisa Textual	Consulta aos textos de documentos produzidos na Casa - Será substituído pelo projeto Gestão do Conhecimento
4	SIGA	Cadastro de usuários de sistemas
5	SINJ/DF	Consulta a normas jurídicas produzidas no âmbito do DF

2.3.2 Dimensionamento da equipe

2.3.2.1 O dimensionamento da equipe para execução dos serviços deverá ser o suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital, sendo no mínimo o apresentado no quadro 2.3.2.3.

2.3.2.2 O dimensionamento estimado das equipes de atendimento reflete a percepção atual sobre os recursos humanos necessários para a consecução do serviço. Considerando que a maior parcela do custo do serviço é decorrente do pagamento de pessoal pela CONTRATADA as estimativas de horas e custos constantes deste termo de referência serviram de base para estimar o valor anual do serviço.

2.3.2.3 O quadro a seguir apresenta o dimensionamento mínimo estimado da equipe de trabalho com base nos volumes atuais de serviço, considerando a cobertura de atendimento de 8 às 19h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis:



Tabela 5 – Dimensionamento mínimo estimado

Serviço	Quantidade profissionais	horas/dia
Atendente de telessuporte	3	18
Técnico de suporte local	6	48
Gestor de Suporte	1	8
TOTAL	10	74

2.3.2.4 A qualificação profissional dos funcionários indicados deverá ser comprovada em até 3 (três) dias da assinatura do contrato. Após esse prazo, caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição do funcionário indicado.

2.3.3 Disponibilidade do serviço

2.3.3.1 O Serviço de Suporte a Cliente de TI, considerando todos os serviços e sistemas que o compõe, deve estar disponível de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 19h (11 horas por dia).

2.3.3.2 Se necessário, a critério do Tribunal, poderá ser solicitada a execução dos serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos nestas especificações técnicas, desde que a necessidade seja comunicada previamente à CONTRATADA.

3 ESCOLHA DA SOLUÇÃO.

3.1 Esta contratação objetiva dar continuidade ao serviço de suporte ao usuário final de TI, realizada atualmente por empresa especializada.

4 SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

4.1 O serviço de suporte ao usuário final de TI envolve atividades de execução de rotinas periódicas, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários de tecnologia da informação do Tribunal. Constitui-se no ponto único de contato/relacionamento dos usuários de TI do Tribunal com o setor de tecnologia da informação (TI), visando assegurar a qualidade, a disponibilidade e o melhor desempenho no uso dos diversos componentes de serviços de TI entregues e/ou disponibilizados aos usuários do Tribunal.

4.2 São componentes do Serviço de Suporte a Cliente de TI, de forma integrada e complementar, os seguintes serviços:

- a) Serviço de Telessuporte;
- b) Serviço de Suporte Local;
- c) Serviço de Coordenação de Suporte.



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 25 de 63

4.3 Todos os serviços executados no escopo desta contratação devem estar de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O escopo dos serviços da presente contratação envolve os conceitos de “suporte a serviços” e “entrega de serviços”, conforme nomenclatura preconizada pelo modelo ITIL, aplicados aos seguintes componentes básicos do Tribunal:

- a) processos e procedimentos de trabalho;
- b) sistemas de informação do Tribunal;
- c) soluções de hardware e softwares de segurança;
- d) portal corporativo e sites do TCDF na intranet e na internet;
- e) sistemas aplicativos e pacotes de automação de escritório;
- f) sistemas operacionais em geral;
- g) equipamentos de TI e de comunicações afetos ao serviço;
- h) infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e Internet;
- e
- i) documentação técnica e normativa de uso do Tribunal.

4.4 Além do fornecimento de pessoal, a CONTRATADA deverá prover os recursos tecnológicos necessários à execução dos serviços, tais como: métodos e processos de trabalho, níveis de serviço, sistemas de gestão de Service Desk e de base de conhecimento, procedimentos de gestão da qualidade do processo de trabalho e da qualidade de produtos, medição de indicadores de desempenho e de disponibilidade, e relatórios de desempenho, de acordo com os requisitos especificados neste termo de referência.

4.5 Os sistemas de informação de registro e acompanhamento de chamados (Service Desk) e de base de conhecimento serão providos, adaptados, carregados, mantidos e atualizados pela CONTRATADA e devem ser utilizados na execução dos serviços. Caberá à CONTRATADA manter atualizada a base de conhecimento com os scripts de atendimento necessários e suficientes para alcançar os níveis de serviço especificados. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá repassar o conteúdo das bases dos sistemas ao TCDF em formato genérico para carga em banco de dados.

4.6 São usuários ou clientes de TI, quando citados neste Termo de Referência, os usuários cadastrados no Sistema de Gerenciamento de Usuários do TCDF - SIGA, e podem ser:

- a) usuários internos: servidores do Tribunal, estagiários e terceirizados com acesso aos sistemas;
- b) usuários externos: servidores do GDF que utilizam os sistemas do TCDF.

4.7 DO SERVIÇO DE TELESSUORTE

4.7.1 O serviço de telessuporte é o principal canal de atendimento ao usuário de TI e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar a maioria das dúvidas e solicitações de clientes a partir de consultas à base de conhecimento.

4.7.2 O serviço de telessuporte compreende a solução completa de suporte técnico remoto a usuários de TI do Tribunal, composta de profissionais especializados, sistemas de Service Desk e de base de conhecimento customizados para as necessidades do Tribunal. O TCDF disponibilizará ramal interno para ser utilizado no atendimento de telessuporte.

4.7.3 As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de telessuporte, por meio da central telefônica do TCDF. As solicitações de suporte também podem ser efetuadas por meio de registro de chamado no sistema de Service Desk da CONTRATADA.



4.7.4 A equipe de telessuporte deve receber e registrar o chamado e atender imediatamente todas as solicitações de suporte recebidas, por meio de interação direta com o usuário, intervenção remota na estação de trabalho e utilização das informações contidas na base de conhecimento. O Tribunal disponibilizará software para acesso remoto às estações de trabalho dos usuários.

4.7.5 Os chamados atendidos devem ser fechados com o registro da solução adotada, indicação do script utilizado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deve levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

4.7.6 Todos os atendimentos realizados pela equipe de telessuporte, que geram alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela Coordenação de Suporte para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do TCDF poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da base de conhecimento.

4.7.7 Canais de acesso ao serviço de telessuporte:

- a) telefone interno do setor de tecnologia da informação a ser provido pelo CONTRATANTE;
- b) sistema de Service Desk, em plataforma web, a ser provido e adaptado pela CONTRATADA para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;
- c) ferramentas de monitoramento de ambiente instaladas nos equipamentos servidores do TCDF.

4.7.8 Principais atividades a serem executadas pelo serviço de telessuporte:

- a) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites do TCDF na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
- b) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de TI;
- c) oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- d) orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pelo Tribunal, com base em scripts de atendimento;
- e) efetuar o recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local, se necessário;
- f) executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do TCDF, mediante autorização do usuário, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- g) efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pelo Tribunal;
- h) efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas nos processos de trabalho, produtos, serviços e soluções de TI do Tribunal;
- i) prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte local quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;



- j) receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- k) executar as pesquisas de satisfação de usuários de TI com o serviço prestado; e
- l) executar outros serviços correlatos ao teleatendimento de usuários.

4.7.9 Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço de telessuporte:

- a) ensino médio completo;
- b) experiência mínima de um ano na área de atendimento técnico por telefone;
- c) conhecimento em configuração e instalação de hardware e softwares, sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- d) certificação MCITP - *Microsoft Certified IT Professional – Enterprise Desktop Support Technician 7*.

4.8 DO SISTEMA DE SERVICE DESK

4.8.1 O sistema de Service Desk disponibilizado e operado pela CONTRATADA deve apresentar no mínimo as seguintes características:

- a) ser desenvolvido em arquitetura web, permitindo o acesso remoto via internet sem a necessidade de instalação de componentes locais, compatível, no mínimo, com a última versão dos navegadores Firefox e Internet Explorer;
- b) permitir a autenticação de usuários, por meio de login e senha, integrada ao serviço de autenticação do Tribunal (MS Active Directory);
- c) permitir a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema;
- d) permitir o registro de chamados da central de telessuporte, segmentados por tipo de chamado (ex.: dúvida, sugestão, correção de defeito) e produto ou serviço a que se refere (ex.: correio eletrônico, rede, sítio do TCDF na internet, sistemas de informação do Tribunal, microcomputador), entre outros agrupamentos;
- e) permitir a utilização de informações de sistemas corporativos do Tribunal, tais como: identificação de usuários, patrimônio, unidades organizacionais e recursos computacionais, por meio da importação de dados ou acesso direto aos sistemas;
- f) permitir o agrupamento de chamados de mesma natureza com a possibilidade de fechamento dos chamados agrupados de uma só vez;
- g) permitir a inserção de todas as informações pertinentes ao dia-a-dia do atendimento para orientação das equipes e gerenciamento do serviço;
- h) permitir a definição de fluxos de atendimentos (workflow) por tipo de chamado e/ou produto a que se refere, entre outras possibilidades;
- i) permitir a notificação da situação dos chamados para os interessados por meio de mensagens de correio eletrônico;
- j) permitir a publicação de painéis e boletins informativos com controle de acesso e período de vigência;
- k) permitir a avaliação de desempenho de atendentes, supervisores e técnicos;
- l) permitir o controle de presença de atendentes, supervisores e técnicos;
- m) permitir a obtenção de informações gerenciais de acordo com as necessidades do Tribunal; e
- n) permitir anexar arquivos capturados de tela ou documentos aos chamados, de modo a facilitar a identificação de erros.

4.9 DO SISTEMA DE BASE DE CONHECIMENTO

4.9.1 O sistema de Base de Conhecimento disponibilizado e operado pela CONTRATADA deve apresentar no mínimo as seguintes características:



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 28 de 63

- a) permitir a inclusão de procedimentos de atendimento e informações contendo tabelas e imagens;
- b) permitir o controle de publicação de scripts de atendimento por meio de fluxo previamente definido de aprovações (workflow);
- c) permitir a mensuração da frequência de uso dos scripts para fins de depuração da base de conhecimento com a supressão de scripts não utilizados;
- d) permitir a publicação de painéis e boletins informativos com controle de acesso e período de vigência;
- e) permitir o registro do histórico das inclusões, alterações e exclusões na base de conhecimento;
- f) ser integrado ao sistema de registros de atendimentos (service desk), permitindo que os atendentes possam indicar os procedimentos de atendimento utilizados, a necessidade de geração de procedimentos e os procedimentos inválidos ou com necessidade de melhoria;
- g) permitir a geração de estatísticas e relatórios gerenciais sobre a base de conhecimento; e
- h) permitir a indexação e a recuperação textual dos procedimentos cadastrados.

4.10 DO SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL

4.10.1 O serviço de suporte local compreende a solução completa de suporte técnico presencial a usuários de TI do Tribunal.

4.10.2 O serviço de suporte local é a retaguarda do serviço de telessuporte e tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os problemas encaminhados pela equipe de telessuporte, bem como executar outros serviços nas dependências do Tribunal.

4.10.3 Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local devem ser resolvidos imediatamente pela equipe de campo, com base nas informações disponíveis nas diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e até contatos com os usuários, se necessário.

4.10.4 Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de campo, a Coordenação de Suporte é a responsável pelo encaminhamento do chamado para o próximo nível de atendimento (incluindo a abertura de chamados para outros prestadores de serviço contratados pelo TCDF, tais como, empresa de manutenção de equipamentos em garantia), pelo acompanhamento e documentação da solução, bem como pelo retorno ao usuário.

4.10.5 Todos os atendimentos realizados pela equipe de suporte local, que geram alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser tratados pela Coordenação de Suporte para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do TCDF poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da base de conhecimento.

4.10.6 As instalações físicas, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do TCDF serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

4.10.7 Principais atividades a serem executadas pelo serviço de suporte local:

- a) efetuar a substituição e remanejamento de módulos e equipamentos;
- b) substituir itens de suprimentos e manutenção de equipamentos em geral;
- c) realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);
- d) instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;
- e) elaborar scripts e packages, e instalação de softwares.



- f) efetuar a geração e aplicação de imagens de disco de computadores;
- g) efetuar a execução e restauração de back-up e procedimentos periódicos de rotina;
- h) efetuar a elaboração de instruções de configuração e de operação de equipamentos e softwares;
- i) realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;
- j) esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
- k) prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- l) esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática; e
- m) efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão de atendimentos (Service Desk).

4.10.8 Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço de suporte local:

- a) Ensino médio completo;
- b) Experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte técnico;
- c) Conhecimento em configuração e instalação de hardware e softwares, sistemas operacionais e ferramentas de escritório,
- d) Certificação MCITP - *Microsoft Certified IT Professional – Enterprise Desktop Administrator 7*.

4.11 DO SERVIÇO DE COORDENAÇÃO DE SUPORTE

4.11.1 O serviço de coordenação de suporte compreende a supervisão e monitoramento das atividades de atendimento a usuários de TI, executado por profissional especializado;

4.11.2 Cabe ao serviço de coordenação de suporte dirimir as questões remanescentes não solucionadas nos atendimentos de primeiro e segundo nível (telessuporte e suporte local, respectivamente), bem como efetuar o encaminhamento de chamados a técnicos do TCDF, se necessário;

4.11.3 O serviço de coordenação de suporte é responsável por apresentar ao executor do contrato os demonstrativos e relatórios que evidenciam o grau de aderência aos níveis de serviço requeridos.

4.11.4 Principais atividades a serem executados pelo serviço de coordenação de suporte:

- a) acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- b) gerenciar a execução dos serviços;
- c) elaborar e propor plano de execução dos serviços e organizar a alocação de turnos e de profissionais;
- d) definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- e) executar a supervisão dos serviços de telessuporte e de suporte local;
- f) realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços executados;
- g) orientar a atuação da equipe em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 30 de 63

- h) criar e manter documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários do TCDF;
- i) elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento;
- j) manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer ao TCDF, quando solicitado, cópia atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como do conteúdo da base;
- k) efetuar a migração, caso solicitado, dos objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de rede TCDF, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional para o Tribunal;
- l) organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente;
- m) manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- n) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de telessuporte e de suporte local;
- o) definir, em conjunto com servidores do TCDF, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- p) implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais sob sua supervisão;
- q) efetuar a supervisão de todos os profissionais sob sua coordenação, gerar relatórios e ouvir (intercalar) as ligações atendidas pelo telessuporte;
- r) tratar os chamados abertos pelo sistema de gestão de tele-atendimento (Service Desk), por meio de mensagem eletrônica (e-mail), quando da ocorrência de erros nos aplicativos do TCDF, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada chamado;
- s) fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TCDF, de scripts de telessuporte, de suporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. A base de conhecimento deve estar acessível à equipe de suporte do TCDF.

4.11.5 Requisitos de qualificação profissional para execução do serviço de coordenação de suporte:

- a) ensino superior completo;
- b) experiência mínima de um ano de atuação em atividade de suporte e/ou help desk;
- c) experiência mínima de um ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico;
- d) possuir certificação ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Foundation.

4.12 MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.12.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela verificação de aderência dos produtos e serviços entregues aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários. Nesse contexto, o valor a ser pago mensalmente estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.



4.12.2 Tendo em vista que a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas de usuários, as quais não podem ser previamente planejadas, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada. Assim, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

4.12.3 Os serviços executados no escopo desta contratação podem envolver a execução de atividades pontuais, para atender a necessidades específicas, ou atividades de rotina, que devem ser executadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do Tribunal.

4.12.4 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço exigidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

4.12.5 Os serviços prestados serão avaliados e homologados, até o 5º dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. Nessa reunião serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços e às melhorias a serem implementadas.

4.13 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO A SEREM UTILIZADOS PRA TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE CONTRATADA E CONTRATANTE.

4.13.1 Para informar o descumprimento de alguma norma pela contratada será utilizado o envio de ofícios escritos, para ciência e providências;

4.13.2 O uso de mensagens eletrônicas (e-mail) também pode ser utilizado para agilizar a comunicação entre as partes.

5 CONDIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS PELA CONTRATADA

5.1 A prestação dos serviços deverá ser iniciada em no máximo, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

5.2 Os serviços deverão ser prestados nas dependências do Tribunal de Contas do Distrito Federal - Palácio Costa e Silva, Praça do Buriti, Brasília, DF, compreendendo o seguinte:

5.2.1 Os serviços de telessuporte, suporte local e coordenação de suporte deverão ser prestados nas instalações do TCDF, localizado Tribunal de Contas do Distrito Federal, Praça do Buriti, - Edifício Presidente Costa e Silva - Asa Norte, 70.070-500 Brasília – DF.

5.2.2 O serviço de coordenação de suporte deve estar à disposição do executor do contrato, como contato da empresa. Assim, o responsável por esse serviço deve informar número de telefone e/ou celular para facilitar o imediato contato.

5.2.3 As instalações físicas, ramais telefônicos e os mobiliários necessários à execução do serviço nas dependências do TCDF serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

5.3 A CONTRATADA deverá elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, ocasião em que os serviços prestados serão avaliados e homologados.



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 32 de 63

5.4 Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

5.5 Na reunião de entrega e apresentação do relatório gerencial, será avaliado o grau de alcance das metas e as melhorias a serem implementadas, bem como será assinado termo de homologação, com as informações necessárias à atestação dos serviços.

5.6 O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial, bem como do termo de homologação dos serviços, serão definidos pelas partes.

5.7 O recebimento dos serviços não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito e correto desempenho na execução da prestação dos serviços, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas.

5.8 UNIFORMES

5.8.1 Para o pessoal em serviço no Tribunal de Contas será exigido o porte de crachá de identificação e uso de uniforme (camiseta/blusa) que contenha identificação da empresa CONTRATADA em local visível. O uniforme deverá ser previamente aprovado pela fiscalização do Contrato.

5.8.2 O uniforme e o crachá deverão ser fornecidos pela empresa aos prestadores de serviços, em número suficiente, para que sua presença no local de trabalho seja em perfeitas condições de identificação, higiene e apresentação.

5.8.3 A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, fornecer uniforme que a identifique e que atenda aos padrões mínimos de apresentação, sendo oito (08) peças anuais, por empregado. A distribuição dos uniformes será semestral, em 4 peças semestrais, a partir do início do contrato, com entregas nos 1º e 7º meses da vigência contratual.

5.8.4 O uniforme não poderá ser descontado dos salários dos empregados.

6 ACORDO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

6.1 Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos e acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

6.1.1 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

6.1.2 Os indicadores de avaliação e suas respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

6.1.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TCDF até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

6.1.4 Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços exigidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais



para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

6.1.5 Os indicadores/metas estabelecidos nesse documento definem os níveis de serviço inicialmente exigidos, que devem ser cumpridos pela CONTRATADA.

6.1.6 Os primeiros 90 dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços acordados podem ser flexibilizados por acordo das partes, até o percentual de 10%.

6.1.7 A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos mediante termo aditivo.

6.1.8 Inicialmente ficam estabelecidas os seguintes indicadores e respectivas metas para verificação mensal:

Item	Indicadores de níveis de serviço	Unidade de medida	Meta exigida
01	Índice de solicitações resolvidas em até 20 minutos no 1º atendimento pelo telessuporte	%	>= 80
02	Índice de solicitações resolvidas (telessuporte e suporte local) em até 3 horas úteis do seu recebimento	%	>= 75
03	Índice de solicitações resolvidas em até 12 horas úteis do seu recebimento	%	>= 85
04	Índice de solicitações resolvidas em até 64 horas úteis do seu recebimento	%	>= 99
05	Índice mínimo de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento bom ou ótimo	%	>= 90
06	Índice máximo de respostas da pesquisa de satisfação que considerou o atendimento ruim	%	<= 10
07	Tempo médio de participação em ações de treinamento por mês (total de horas de treinamento em relação ao total de profissional ligados ao contrato)	horas	>= 4

6.1.9 Observações sobre os indicadores de níveis de serviço:

a) a meta exigida representa o limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;

b) horas = horas úteis do serviço, ou seja, dias de semana das 8h às 19h, 11 horas por dia.

c) solicitações não resolvidas por problemas (falta de equipamento ou componente para reposição ou substituição, por exemplo) do TCDF, atestadas pelo gestor do contrato no âmbito do TCDF, não serão consideradas para verificação do cumprimento dos Níveis de Serviço Exigidos;

d) o termo de referência prevê aplicação de multa de 3,0% do valor do contrato por item dos Níveis de Serviço Exigidos que não seja observado, isto é, caso a CONTRATADA deixe de observar todos os 7 itens dos níveis de serviço acima estará sujeita a glosa de 21% do valor mensal do contrato.



e) tendo em vista o estágio de maturação do ambiente tecnológico do TCDF, a estruturação de Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços, a CONTRATANTE e a CONTRATADA, ajustarão, trimestralmente, Níveis de Serviços com grau de exigibilidade crescente, até que se atinja o nível ideal de atendimento pretendido pelo TCDF;

f) catálogo de Serviços – no prazo de um mês a CONTRATADA deverá apresentar a primeira versão do documento, que sofrerá adequação trimestral e sobre o qual serão estabelecidos os Níveis de Serviços com grau de exigibilidade progressiva.

g) na execução dos serviços deverá ser gerado histórico de informações e dados de atendimento por meio da ferramenta de gestão, estruturando-se a Base de Conhecimento e conseqüente elaboração e consolidação do Catálogo de Serviços, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, em até 6 (seis) meses após o início do contrato, o que propiciará a gestão do contrato, não mais como serviço, mas sim, pelos produtos entregues e avaliados em cada atividade e/ou aos serviços realizados conforme Catálogo e Níveis de Serviços Exigidos ajustados à realidade do órgão.

7 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Caberá à CONTRATADA o cumprimento das seguintes obrigações, além daquelas específicas, previstas nas especificações técnicas:

7.1.1 Recrutar e selecionar os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas;

7.1.2 Encaminhar ao Tribunal, antes da data de início da realização dos serviços, relação nominal dos empregados que atuarão junto ao Tribunal, indicando o CPF e área de atuação;

7.1.3 Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do Tribunal;

7.1.4 Indicar profissional para, sem prejuízo de suas atividades, atuar como preposto e gerenciar os empregados envolvidos na execução dos serviços;

7.1.5 Providenciar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados; e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;

7.1.6 Promover treinamento/reciclagem dos seus colaboradores, de modo a acompanhar as evoluções e aprimoramentos tecnológicos;

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

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

7.1.9 Providenciar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TCDF sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade;



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 35 de 63

- 7.1.10** Remeter ao Tribunal, tempestivamente, sempre que houver substituição de empregado(s), lista atualizada, indicando nome, CPF e área de atuação do colaborador;
- 7.1.11** Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito;
- 7.1.12** Pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos;
- 7.1.13** Encaminhar ao Tribunal mensalmente, juntamente com o relatório gerencial, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados aos profissionais que executam os serviços no TCDF;
- 7.1.14** Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal;
- 7.1.15** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências do Tribunal;
- 7.1.16** Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 7.1.17** Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços;
- 7.1.18** Responsabilizar-se por situação que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais, de seus empregados, por ocorrência e por dia;
- 7.1.19** Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;
- 7.1.20** Fornecer os uniformes aos funcionários que atuarem nas dependências do Tribunal;
- 7.1.21** Implantar, migrar os dados necessários à execução dos serviços e efetuar a customização inicial e contínua dos sistemas de gestão de Service Desk e de base de conhecimento disponibilizados;
- 7.1.22** Disponibilizar licenças de uso dos sistemas de Service Desk e de base de conhecimento em número suficiente para o bom andamento dos serviços, permitindo a atualização de chamados pelos servidores do Tribunal envolvidos no processo de trabalho, e a consulta aos chamados e à base de conhecimento por todos os servidores e usuários do Tribunal;
- 7.1.23** Acompanhar as evoluções tecnológicas do Tribunal com a adaptação de seus sistemas de informação de suporte a Service Desk e base de conhecimento de acordo com as necessidades do Tribunal;
- 7.1.24** Acompanhar as evoluções tecnológicas do Tribunal com a eventual migração de informações e substituição do uso de seus sistemas de informação de suporte a Service Desk e base de conhecimento por sistemas de informação que o Tribunal venha a adotar;
- 7.1.25** Fornecer ao Tribunal, em meio magnético, sempre que solicitado, todas as informações relacionadas à prestação dos serviços, armazenadas em seus sistemas de suporte a Service Desk e base de conhecimento;



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 36 de 63

- 7.1.26** Atender todas as chamadas realizadas para a central de atendimento de usuários de tecnologia da informação do Tribunal (serviço de telessuporte);
- 7.1.27** Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do Tribunal;
- 7.1.28** Manter-se, durante o período de vigência contratual, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 7.1.29** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos níveis de serviços estabelecidos;
- 7.1.30** Encaminhar e protocolizar, mensalmente, ao executor do Contratado todas as Faturas/Notas Fiscais dos serviços prestados;
- 7.1.31** Manter disponíveis os serviços estabelecidos pelo Tribunal, de segunda a sexta, das 8h às 19h, em conformidade com as leis trabalhistas;
- 7.1.32** Reportar ao Tribunal imediatamente quaisquer anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal;
- 7.1.33** Elaborar e apresentar ao TCDF, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus exigidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 7.1.34** Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal;
- 7.1.35** Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação do TCDF;
- 7.1.36** Alocar, no prazo máximo de 3 dias úteis, profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente;
- 7.1.37** Zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF utilizados na execução dos serviços;
- 7.1.38** Cumprir todas as exigências previstas neste termo de referência.

8 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 8.1** Caberá ao CONTRATANTE:
- 8.1.1** Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, mediante Nota Fiscal devidamente atestada, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 8.1.2** Receber o objeto do Contrato e atestar a Nota Fiscal/Fatura;
- 8.1.3** Exercer a fiscalização dos serviços prestados;
- 8.1.4** Informar a CONTRATADA, oficialmente, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, enviando cópia para a Seguradora ou Banco fiador, nos casos de garantia contratual prestada por seguro-garantia ou carta fiança;



- 8.1.5** Permitir, dentro das normas internas, o acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;
- 8.1.6** Avaliar o relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviços alcançados;
- 8.1.7** Apoiar a CONTRATADA na migração das informações necessárias à prestação dos serviços de suporte a usuários (ex.: scripts de atendimento, informações sobre soluções de TI; dados patrimoniais);
- 8.1.8** Fornecer, em arquivo texto, os dados existentes no atual sistema de controle de chamados de TI para serem carregados nas bases de dados dos softwares a serem providos pela CONTRATADA;
- 8.1.9** Fornecer espaço físico e infraestrutura adequados para a execução dos serviços pela CONTRATADA;
- 8.1.10** Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seu preposto.

9 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1** É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do TCDF, ativo ou inativo há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de seus cônjuges, parentes ou afins, até o 3º grau.
- 9.2** É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Tribunal; e
- 9.3** É vedada a subcontratação de outra empresa para a execução dos serviços, objeto desta contratação sem a anuência prévia da Contratante.



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

ANEXO II

ORÇAMENTO ESTIMATIVO EM PLANILHA

1. Em relação aos salários dos profissionais alocados na prestação dos serviços, a proposta do licitante deverá observar os valores mínimos de referência descritos na tabela a seguir.

Função / serviço	Nº Profissional	Horas Semanais profissional	Valor do Salário
Atendente de telessuporte	3	30	R\$ 1.160,97
Técnico de suporte local	6	40	R\$ 1.538,07
Coordenação de Suporte	1	40	R\$ 3.963,16

2. A quantidade de profissionais indicada acima é mínima e foi estimada com base nos volumes atuais de serviço. Cabe ao licitante fazer a composição de sua proposta considerando os dispositivos previstos neste termo de referência.

3. As Planilhas 1, 2, 3 e 4 a seguir detalham a composição de custos e formação de preços relativos aos serviços a serem contratados, considerando cada uma das funções previstas.

4. As planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços são meramente estimativas, cabendo ao licitante preenchê-las e apresentá-las em conformidade com sua realidade e com os dispositivos e exigências do termo de referência.

5. Caso o licitante apresente encargos ou insumos distintos dos constantes dessas planilhas, ou percentuais diferentes dos estabelecidos, deverá encaminhar a respectiva metodologia de cálculo dos referidos encargos ou insumos, juntamente às Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços.

6. Os tributos (ISS, CONFINS e PIS) foram definidos utilizando-se o regime de tributação de Lucro Presumido.



PLANILHA Nº 1 - Atendente de Telessuporte (1º Nível)

Planilha de Custo e Formação de Preços - Atendente de Telessuporte (1º Nível)			
ITEM	DESCRIÇÃO	%	VALOR (R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base	100,00%	1.160,97
B	Reserva Técnica	0,00%	
Total da Remuneração - Módulo 1 (R\$)			1.160,97
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		269,79
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		-69,66
C	Auxílio Alimentação		289,22
D	Contribuição Assistencial Patronal		1,86
E	Assistência Médica-Odontológica		100,00
F	Outros		
Total de Benefícios Mensais e Diários - Módulo 2 (R\$)			591,21
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		60,00
Total de Insumos Diversos - Módulo 3 (R\$)			60,00
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 - Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS	20,00%	232,19
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	17,41
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	11,61
D	INCRA	0,20%	2,32
E	Salário Educação	2,50%	29,02
F	FGTS	8,00%	92,88
G	RAT ou antigo SAT/INSS	3,00%	34,83
H	SEBRAE	0,60%	6,97
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)			427,22
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	96,71
B	Adicional de Férias	2,78%	32,27
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	4,09%	47,49
Total 13º Salário e Adicional de Férias - Submódulo 4.2 (R\$)			176,48
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade:			
A	Afastamento Maternidade	0,07%	0,81
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,03%	0,35
Total Afastamento Maternidade - Submódulo 4.3 (R\$)			1,16
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	4,06
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	1,51
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	0,23
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	46,44
E	Indenização Adicional	0,08%	0,93
Total Provisão para Rescisão - Submódulo 4.4 (R\$)			53,17
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,33%	96,71
B	Ausência por Doença	1,15%	13,35
C	Licença Paternidade	0,02%	0,23
D	Ausências Legais	0,28%	3,25
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	3,83
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	1,16
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,76%	43,66
Total C. Reposição do Profissional Ausente - Submódulo 4.5 (R\$)			162,20
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas - Módulo 4 (R\$)			820,22
SubTotal Módulos 1, 2, 3 e 4 (R\$)			2.632,41



PLANILHA Nº 2 - Técnico de suporte local (2º Nível)

Planilha de Custo e Formação de Preços - Técnico Suporte Local (2º Nível)			
ITEM	DESCRIÇÃO	%	VALOR (R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base	100,00%	1.538,07
B	Reserva Técnica	0,00%	
Total da Remuneração - Módulo 1 (R\$)			1.538,07
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		269,79
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		-92,28
C	Auxílio Alimentação		289,22
D	Contribuição Assistencial Patronal		1,86
E	Assistência Médica-Odontológica		100,00
F	Outros		
Total de Benefícios Mensais e Diários - Módulo 2 (R\$)			568,59
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		60,00
Total de Insumos Diversos - Módulo 3 (R\$)			60,00
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 - Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS	20,00%	307,61
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	23,07
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	15,38
D	INCRA	0,20%	3,08
E	Salário Educação	2,50%	38,45
F	FGTS	8,00%	123,05
G	RAT ou antigo SAT/INSS	3,00%	46,14
H	SEBRAE	0,60%	9,23
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)			565,99
Submódulo 4.2 - 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	128,12
B	Adicional de Férias	2,78%	42,76
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	4,09%	62,90
Total 13º Salário e Adicional de Férias - Submódulo 4.2 (R\$)			233,79
Submódulo 4.3 - Afastamento Maternidade:			
A	Afastamento Maternidade	0,07%	1,08
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,03%	0,45
Total Afastamento Maternidade - Submódulo 4.3 (R\$)			1,52
Submódulo 4.4 - Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	5,38
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	1,99
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	0,31
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	61,52
E	Indenização Adicional	0,08%	1,23
Total Provisão para Rescisão - Submódulo 4.4 (R\$)			70,44
Submódulo 4.5 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,33%	128,12
B	Ausência por Doença	1,15%	17,69
C	Licença Paternidade	0,02%	0,31
D	Ausências Legais	0,28%	4,31
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	5,08
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	1,54
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,76%	57,83
Total C. Reposição do Profissional Ausente - Submódulo 4.5 (R\$)			214,87
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas - Módulo 4 (R\$)			1.086,61
SubTotal Módulos 1, 2, 3 e 4 (R\$)			3.253,27



PLANILHA Nº 3 - Coordenação do serviço de suporte

Planilha de Custo e Formação de Preços - Coordenação de Suporte			
ITEM	DESCRIÇÃO	%	VALOR (R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base	100,00%	3.963,16
B	Reserva Técnica	0,00%	
Total da Remuneração – Módulo 1 (R\$)			3.963,16
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		269,79
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		-237,79
C	Auxílio Alimentação		289,22
D	Contribuição Assistencial Patronal		1,86
E	Assistência Médica-Odontológica		100,00
F	Outros		
Total de Benefícios Mensais e Diários – Módulo 2 (R\$)			423,08
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		60,00
Total de Insumos Diversos – Módulo 3 (R\$)			60,00
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS	20,00%	792,63
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	59,45
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	39,63
D	INCRA	0,20%	7,93
E	Salário Educação	2,50%	99,08
F	FGTS	8,00%	317,05
G	RAT ou antigo SAT/INSS	3,00%	118,89
H	SEBRAE	0,60%	23,78
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)			1.458,42
Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	330,13
B	Adicional de Férias	2,78%	110,18
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	4,09%	162,05
Total 13º Salário e Adicional de Férias – Submódulo 4.2 (R\$)			602,37
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:			
A	Afastamento Maternidade	0,07%	2,77
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,03%	1,07
Total Afastamento Maternidade – Submódulo 4.3 (R\$)			3,85
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	13,87
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	5,11
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	0,79
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	158,53
E	Indenização Adicional	0,08%	3,17
Total Provisão para Rescisão – Submódulo 4.4 (R\$)			181,48
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,33%	330,13
B	Ausência por Doença	1,15%	45,58
C	Licença Paternidade	0,02%	0,79
D	Ausências Legais	0,28%	11,10
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	13,08
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	3,96
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,76%	148,95
Total C. Reposição do Profissional Ausente – Submódulo 4.5 (R\$)			553,59
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas – Módulo 4 (R\$)			2.799,70
SubTotal Módulos 1, 2, 3 e 4 (R\$)			7.245,94



PLANILHA Nº 4 – Estimativa de Custo Total dos Serviços

ITEM 1					
MOD. 1, 2, 3, e 4 (REMUNERAÇÃO + BENEFÍCIOS + INSUMOS + ENCARGOS SOCIAIS)					
Item	Descrição	Unidade	QDE	Unitário Mensal (R\$)	Total Mensal (R\$)
1	Atendente de Telessuporte (1º Nível)	posto s v	3	2.632,41	7.897,23
2	Técnico de Suporte Local (2º Nível)	posto s v	6	3.253,27	19.519,60
3	Coordenação do Serviço de Suporte	posto s v	1	7.245,94	7.245,95
SUB TOTAIS					34.662,78
Módulo 5 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS					
A - Despesas administrativas / operacionais				1,00%	346,63
B - Lucro				10,00%	3.500,94
Total - Custos Indiretos e Lucro (Demais Componentes) (R\$)				11,00%	3.847,57
TRIBUTOS					
ISS				5,00%	2.107,85
PIS				0,65%	274,02
COFINS				3,00%	1.264,71
Total - Tributos (R\$) - T0				8,65%	3.646,57
Po = Remuneração + Benefícios + Insumos + Enc. Sociais + Custos Indiretos + Lucro					
P1 (Valor Mensal a ser pago - faturamento) = Po + Tributos					
Tributos = To (percentual) x P1 (imposto por dentro)					
$P1 = Po / (1 - To)$					
Valor Total dos Tributos = P1 x To = P1 - Po					
PREÇO DOS POSTOS MENSAL					42.156,92
PREÇO PARA 12 (DOZE) MESES					505.883,05

BDI	19,65%
------------	---------------



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

ANEXO III

MEMÓRIA DE CÁLCULO DOS ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e Trabalhistas:

01 – INSS (Lei nº 8.212/91, art. 22, inciso I) = 20,00%
02 – SESC (Lei nº 8.036/90, art. 30 e Decreto-Lei nº 9.853/46 com alterações posteriores) = 1,50%
03 – SENAC (Decreto Lei nº 8.621/46 e alterações posteriores) = 1,00%
04 – INCRA (Decreto Lei nº 1.146/70 e Lei nº 2.613/55) = 0,20%
05 – Salário Educação (Leis:9.766/98, 9.424/96, art. 15, e Decreto 6.003/06, art. 2º) = 2,50%
06 – FGTS (Lei nº 8.036/90, art. 15) = 8,00%
07 – RAT ou SAT/INSS (art.22, II, da Lei nº 8.212/91 e art.10 da Lei 10.666/03 - CNAE7 x FAP) = 3,00%
08 – SEBRAE (Lei nº 8.029/90, art. 8º, alterados pelas Leis nºs: 8.154/90 e 11.080/04) = 0,60%

Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias:

13º Salário:

Fundamento Legal: Artigo 7º, VIII da CF / 88 e Lei nº 4.090/62

$$[(1/12) \times 100\%] = 8,33\%$$

1 = ocorrência do evento 13º salário no ano;

12 = número de meses no ano

100% = Remuneração

Adicional de Férias:

Fundamento Legal: Artigos 7º, XVII, da CF/88 e Arts. 129 a 153 da CLT.

$$[(1/3) \times 100\% / 12] = 2,78\%$$

1/3 = adicional de férias;

12 = número de meses no ano;

100% = Remuneração

Incidência do Submódulo 4.1 sobre 13º e Adicional de Férias:

Incidência dos encargos previdenciários e FGTS, constantes do submódulo 4.1 (contribuições sociais sobre a folha de pagamentos da empresa), sobre o submódulo 4.2:

$$[0,3680 \times (0,833 + 0,278) \times 100] = 4,09\%$$

36,80% = 0,3680 = total dos encargos previdenciários e FGTS constantes do submódulo 4.1;

8,33% = 0,0833 = 13º salário

2,78% = 0,0278 = terço constitucional

100% = Remuneração

Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:

Afastamento Maternidade:

O salário referente ao período de licença maternidade é coberto pela previdência social, inclusive a gratificação natalina respectiva (13º salário – art. 86 da IN RFB Nº 971/09), de modo que o salário do substituto e o décimo terceiro respectivo já consta na planilha de custos. Contudo, a previdência social não cobre a remuneração de férias proporcional ao período da licença.

$$[(0,1111 \times 0,02 \times 0,333) \times 100\%] = [0,0007 \times 100] = 0,07\%$$

11,11% = 0,1111 (custo sobre os salários das férias integrais da gestante) - $[(1+1/3)/12 \times 100\%]$;

0,02 = dado estatístico de que 2% de empregadas se afastam por licença maternidade;

0,3333 = 4 meses ao ano = $4/12$ = período em um ano que se referem as férias proporcionais ora calculadas;

100% = Remuneração.



Incidência do Submódulo 4.1 sobre o Afastamento Maternidade:

$[0,3680 \cdot 0,0007 \cdot 100] = 0,03\%$
 $36,80\% = 0,3680 =$ total dos encargos previdenciários e FGTS constantes do submódulo 4.1;
 $0,07\% = 0,0007 =$ afastamento maternidade
100% = Remuneração

Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:

Aviso Prévio Indenizado:

Fundamento Legal: Artigos 7º, XXI, da CF/88 e Arts. 477, 487 e 491 da CLT.

$[100\% \times (1/12) \times 0,035] = 0,29\%$
100% = Remuneração
1 = um mês do aviso prévio indenizado não trabalhado
12 = número de meses do ano
 $0,035 = 3,50\% =$ percentual de empregados demitidos a pedido do Contratante.

Décimo Terceiro e Férias sobre Aviso Prévio Indenizado

$(0,0833 + 0,1111) \times 0,29\% = 0,056\%$
 $0,0833 = 8,33\% = 13^\circ$ Salário
 $0,1111 = 11,11\% =$ Férias + 1/3 Constitucional
 $0,25\% =$ Aviso Prévio Indenizado
Total para esta rubrica = $0,29\% + 0,056\% = 0,35\%$ (Percentual do Aviso Prévio Indenizado Submódulo 4.4)

Incidência do Submódulo 4.1 sobre o Aviso Prévio Indenizado:

$[0,3680 \cdot 0,0035 \cdot 100] = 0,13\%$
 $36,80\% = 0,3680 =$ total dos encargos previdenciários e FGTS constantes do submódulo 4.1;
 $0,35\% = 0,0035 =$ Aviso Prévio Indenizado
100% = Remuneração

Multa do FGTS do Aviso Prévio Indenizado:

Sobre o Aviso Prévio Indenizado incide, também, a multa do FGTS da seguinte forma:

$(0,08 \times 0,5 \times 100\% \times 0,0035) = 0,014\% \approx 0,015\% \approx 0,02\%$
 $0,08 = 8\% =$ montante a ser recolhido mensalmente a título de FGTS
 $0,5 = 50\% =$ multa relativa ao FGTS para rescisão sem justa causa
100% = Remuneração
 $0,35\% = 0,0035 =$ Aviso Prévio Indenizado

Multa do FGTS (Indenização nas rescisões sem justa causa):

Fundamento Legal: Leis n.ºs 8.036/90 e 9.491/97 e Lei Complementar nº 110/01, considerando que ao término do contrato 100% dos empregados terão rescisões sem justa causa.

$(0,08 \times 0,5 \times 100\%) = 4,00\%$
 $0,08 = 8\% =$ montante a ser recolhido mensalmente a título de FGTS
 $0,5 = 50\% =$ multa relativa ao FGTS para rescisão sem justa causa
100% = Remuneração



Indenização Adicional:

Fundamento Legal: Artigo 9º da Lei n.º 7.238/1984.

$$[((1/12) \times 0,01) \times 100\%] = 0,08\%$$

0,01 = 1% = percentual de empregados demitidos nos 30 dias anteriores à Convenção Coletiva, segundo estudos do STF

1 = mês adicional de salário

12 = número de meses do ano

100% = Remuneração

Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente:

Férias:

O título férias do Submódulo 4.5 refere-se ao provisionamento de 1/12 avos do salário mensal do posto para reposição da mão-de-obra na ocorrência do evento férias, cujo percentual é de **8,33%**, consoante a seguinte memória de cálculo:

$$[(1) \times 100\% / 12] = 8,33 \%$$

1 = ocorrência do evento Férias no ano¹;

12 = número de meses no ano;

100% = Remuneração

¹ Parcela relativa à substituição de mão-de-obra pela empresa.

Ausência por Doença:

Fundamento Legal: Artigos 59 a 64 da Lei n.º 8.213/91 e Arts. 71 a 80 do Decreto n.º 3.048/99 (Regul. Previdência Social).

$$[(4,14/30) / 12] \times 100\% = 1,15\%$$

4,14 = média de faltas anuais de cada trabalhador motivadas por doença;

30 = números de dias no mês;

12 = números de meses no ano;

100% = Remuneração.

Licença Paternidade:

Fundamento Legal: Artigos 7º, XIX, da CF/88 c/c 10, § 1º, do ADCT da CF/88.

$$[(5/30) / 12] \times (0,015 \times 100\%) = 0,02\%$$

5 = números de dias em que o empregado não trabalha e a Contratada o remunera

30 = número de dias no mês

12 = número de meses no ano

0,015 = 1,5% = média de trabalhadores que são pais durante o ano, de acordo com estatísticas do IBGE

100% = Remuneração

Ausências Legais:

Fundamento Legal: Arts. 473, e 822 da CLT, art. 430 do CPP, art. 419, parágrafo único, do CPC e Súmula nº 155 do TST.

$$[(1/30) / 12 \times 100\%] = 0,28\%$$

1 = média de falta de cada trabalhador por ano, de acordo com estatísticas do IBGE

30 = número de dias no mês

12 = número de meses no ano

100% = Remuneração



Ausência por Acidente de Trabalho:

Fundamento Legal: Arts.19 a 23 e 60 da Lei n.º 8.213/91.

$$\{[(15/30)/12] \times (0,08 \times 100\%)\} = 0,33\%$$

15 = número de dias em que o empregado repousa e a Contratada o remunera

30 = número de dias no mês

12 = número de meses no ano

0,08 = 8 % = média de trabalhadores que sofrem acidente durante o ano, de acordo com estatísticas do IBGE

100% = Remuneração

Aviso Prévio Trabalhado:

Fundamento Legal: Artigos, 7º, XXI, da CF/88, Arts. 477, 487, 488 e 491 da CLT. Essa rubrica refere-se ao provisionamento a ser pago à empresa para que a mesma substitua o empregado que esteja cumprindo aviso prévio e sofra redução de 2 (duas) horas diárias em sua jornada de trabalho no mês de aviso prévio, ou opte por faltar ao serviço por 7 (sete) dias corridos, no caso de o empregador rescindir o contrato sem justo motivo e conceder aviso prévio

$$\{[(7/30)/12] \times 0,05 \times 100\% = 0,097\% \cong 0,10\%$$

7 = número de dias de ausência do empregado em decorrência do aviso prévio

30 = número de dias no mês

12 = número de meses no ano;

100% = Remuneração

0,05 = 5% = estatística de empregados que recebem aviso prévio trabalhado, segundo dados da INFRAERO

Incidência do Submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição:

Observa-se que as parcelas relativas ao submódulo 4.5 sofrem a incidência dos encargos previdenciários e FGTS constantes do submódulo 4.1 (contribuições sociais sobre a folha de pagamentos da empresa), vez que se referem ao pagamento da mão-de-obra que será repostas.

$$[0,3680 \times (0,0833 + 0,0115 + 0,0002 + 0,0028 + 0,033 + 0,0010) \times 100] = 3,76\%$$

36,80% = 0,3680 = total dos encargos previdenciários e FGTS constantes do submódulo 4.1;

8,33% = 0,0833 = férias

1,15% = 0,0115 = Auxílio doença

0,02% = 0,0002 = Licença Paternidade

0,28% = 0,0028 = Ausências Legais

0,33% = 0,0033 = Acidente de Trabalho

0,10% = 0,0010 = Aviso Prévio Trabalhado

100% = Remuneração

Memória de Cálculo Vale – Transporte:

Posto TIPO	Dias efetivamente trabalhados por mês ¹	Ida		Volta		Valor diário	Valor mensa I
		cidade satélite ou entorno até a rodoviária	rodoviária - TCDF	TCDF - rodoviária	rodoviária até a cidade satélite ou entorno		
I	21,58	R\$ 4,25	R\$ 2,00	R\$ 2,00	R\$ 4,25	R\$ 12,50	R\$ 269,79

Observação:

¹ Valor fracionário considerando o efeito dos meses com 31 (trinta e um) dias.

² As licitantes poderão cotar valores inferiores para o Vale Transporte, o que não exime o cumprimento do disposto na Lei nº 7.418/85.



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

ANEXO IV

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

1. O licitante deve preencher as planilhas a seguir, em conformidade com a sua realidade e com os dispositivos deste termo de referência, de modo a oferecer o menor valor possível no Total Geral.
2. Caso as planilhas preenchidas apresentem valores inferiores de remuneração aos previstos, o licitante deverá encaminhar, para fins de verificação de exequibilidade da proposta, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de níveis de serviço estabelecidas no termo de referência.

ITEM 1					
MOD. 1, 2, 3, e 4 (REMUNERAÇÃO + BENEFÍCIOS + INSUMOS + ENCARGOS SOCIAIS)					
Item	Descrição	Unidade	QDE	Unitário Mensal (R\$)	Total Mensal (R\$)
1	Atendente de Telessuporte (1º Nível)	posto s v	3		
2	Técnico de Suporte Local (2º Nível)	posto s v	6		
3	Coordenação do Serviço de Suporte	posto s v	1		
SUBTOTAIS					
Módulo 5 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS					
A - Despesas administrativas / operacionais				%	
B - Lucro				%	
Total - Custos Indiretos e Lucro (Demais Componentes) (R\$)				%	



TRIBUTOS		
ISS	5,00%	
PIS	0,65%	
COFINS	3,00%	
Total - Tributos (R\$) - T0	8,65%	
<p>Po = Remuneração + Benefícios + Insumos + Enc. Sociais + Custos Indiretos + Lucro</p> <p>P1 (Valor Mensal a ser pago - faturamento) = Po + Tributos</p> <p>Tributos = To (percentual) x P1 (imposto por dentro)</p> <p>P1=Po/(1-To)</p> <p>Valor Total dos Tributos = P1 x To = P1-Po</p>		
PREÇO DOS POSTOS MENSAL		
PREÇO PARA 12 (DOZE) MESES		(*)

BDI	
------------	--

(*) VALOR GLOBAL DA PROPOSTA A SER LANÇADO NO SISTEMA ELETRÔNICO.

Nome da Empresa:
Endereço:
CNPJ:
Telefone/fax:
Banco/agência/conta:
E-mail:



PLANILHA Nº 1 - Atendente de Telessuporte (1º Nível)

Atendente de Telessuporte (1º Nível)			
ITEM	DESCRIÇÃO	%	VALOR (R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base	100,00%	
B	Reserva Técnica	0,00%	
Total da Remuneração – Módulo 1 (R\$)			
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		
C	Auxílio Alimentação		
D	Contribuição Assistencial Patronal		
E	Assistência Médica-Odontológica		
F	Outros		
Total de Benefícios Mensais e Diários – Módulo 2 (R\$)			
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		
Total de Insumos Diversos – Módulo 3 (R\$)			
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS	20,00%	
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	
D	INCRA	0,20%	
E	Salário Educação	2,50%	
F	FGTS	8,00%	
G	RAT ou antigo SAT/INSS	3,00%	
H	SEBRAE	0,60%	



Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)		36,80%	
Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	
B	Adicional de Férias	2,78%	
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	4,09%	
Total 13º Salário e Adicional de Férias – Submódulo 4.2 (R\$)		15,20%	
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:			
A	Afastamento Maternidade	0,07%	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,03%	
Total Afastamento Maternidade – Submódulo 4.3 (R\$)		0,10%	
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	
E	Indenização Adicional	0,08%	
Total Provisão para Rescisão – Submódulo 4.4 (R\$)		4,58%	
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,33%	
B	Ausência por Doença	1,15%	
C	Licença Paternidade	0,02%	
D	Ausências Legais	0,28%	
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,76%	
Total C. Reposição do Profissional Ausente – Submódulo 4.5 (R\$)		13,97%	
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas – Módulo 4 (R\$)		70,64%	
Subtotal Módulos 1, 2, 3 e 4 (R\$)			



PLANILHA Nº 2 - Técnico de suporte local (2º Nível)

Técnico Suporte Local			
ITEM	DESCRIÇÃO	%	VALOR (R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base	100,00%	
B	Reserva Técnica	0,00%	
Total da Remuneração – Módulo 1 (R\$)			
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		
C	Auxílio Alimentação		
D	Contribuição Assistencial Patronal		
E	Assistência Médica-Odontológica		
F	Outros		
Total de Benefícios Mensais e Diários – Módulo 2 (R\$)			
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		
Total de Insumos Diversos – Módulo 3 (R\$)			
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS	20,00%	
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	
D	INCRA	0,20%	
E	Salário Educação	2,50%	
F	FGTS	8,00%	
G	RAT ou antigo SAT/INSS	3,00%	
H	SEBRAE	0,60%	
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)		36,80%	



Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	
B	Adicional de Férias	2,78%	
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	4,09%	
Total 13º Salário e Adicional de Férias – Submódulo 4.2 (R\$)		15,20%	
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:			
A	Afastamento Maternidade	0,07%	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,03%	
Total Afastamento Maternidade – Submódulo 4.3 (R\$)		0,10%	
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	
E	Indenização Adicional	0,08%	
Total Provisão para Rescisão – Submódulo 4.4 (R\$)		4,58%	
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,33%	
B	Ausência por Doença	1,15%	
C	Licença Paternidade	0,02%	
D	Ausências Legais	0,28%	
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,76%	
Total C. Reposição do Profissional Ausente – Submódulo 4.5 (R\$)		13,97%	
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas – Módulo 4 (R\$)		70,64%	
Subtotal Módulos 1, 2, 3 e 4 (R\$)			



PLANILHA Nº 3 - Coordenação do serviço de suporte

Coordenação de Suporte			
ITEM	DESCRIÇÃO	%	VALOR (R\$)
Módulo 1: Composição da Remuneração			
A	Salário Base	100,00%	
B	Reserva Técnica	0,00%	
Total da Remuneração – Módulo 1 (R\$)			
Módulo 2: Benefícios Mensais e Diários			
A	Transporte		
B	Desconto Legal do Vale Transporte (6% salário Base)		
C	Auxílio Alimentação		
D	Contribuição Assistencial Patronal		
E	Assistência Médica-Odontológica		
F	Outros		
Total de Benefícios Mensais e Diários – Módulo 2 (R\$)			
Módulo 3: Insumos Diversos			
A	Uniformes		
Total de Insumos Diversos – Módulo 3 (R\$)			
Módulo 4: Encargos Sociais e trabalhistas			
Submódulo 4.1 – Encargos Previdenciários e FGTS:			
A	INSS	20,00%	
B	SESI ou SESC ou SEST	1,50%	
C	SENAI ou SENAC ou SENAT	1,00%	
D	INCRA	0,20%	
E	Salário Educação	2,50%	
F	FGTS	8,00%	
G	RAT ou antigo SAT/INSS	3,00%	
H	SEBRAE	0,60%	
Total Encargos Previdenciários e FGTS - Submódulo 4.1 (R\$)		36,80%	



Submódulo 4.2 – 13º Salário e Adicional de Férias			
A	13º Salário	8,33%	
B	Adicional de Férias	2,78%	
C	Incidência do submódulo 4.1 sobre 13º Salário e Adicional de Férias	4,09%	
Total 13º Salário e Adicional de Férias – Submódulo 4.2 (R\$)		15,20%	
Submódulo 4.3 – Afastamento Maternidade:			
A	Afastamento Maternidade	0,07%	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre afastamento maternidade	0,03%	
Total Afastamento Maternidade – Submódulo 4.3 (R\$)		0,10%	
Submódulo 4.4 – Provisão para Rescisão:			
A	Aviso Prévio Indenizado	0,35%	
B	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio indenizado	0,13%	
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,02%	
D	Multa do FGTS para Rescisão sem justa Causa	4,00%	
E	Indenização Adicional	0,08%	
Total Provisão para Rescisão – Submódulo 4.4 (R\$)		4,58%	
Submódulo 4.5 – Custo de Reposição do Profissional Ausente			
A	Férias	8,33%	
B	Ausência por Doença	1,15%	
C	Licença Paternidade	0,02%	
D	Ausências Legais	0,28%	
E	Ausência por Acidente de Trabalho	0,33%	
F	Aviso Prévio Trabalhado	0,10%	
H	Incidência do submódulo 4.1 sobre o Custo de Reposição	3,76%	
Total C. Reposição do Profissional Ausente – Submódulo 4.5 (R\$)		13,97%	
Total de Encargos Sociais e Trabalhistas – Módulo 4 (R\$)		70,64%	
Subtotal Módulos 1, 2, 3 e 4 (R\$)			



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

ANEXO V

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO

Pelo presente instrumento, _____
_____,
RG: _____, CPF: _____,
nacionalidade: _____, estado civil: _____,
profissão: _____, residente à _____
_____, nº. _____, complemento: _____,
bairro: _____, cidade: _____, funcionário da empresa _____,
comprometo-me a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação a que tiver
acesso em função das atividades desempenhadas em razão da execução dos serviços contratados ou da
relação contratual mantida com o Tribunal, sob forma escrita, verbal, ou qualquer outro meio de
comunicação.

Estou ciente também das normas de segurança vigentes no TCDF.

Local e data: _____

Assinatura: _____

(Nome e Cargo)

(EMPRESA)



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 5/2012

ANEXO VI

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO Nº _____ QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL E A EMPRESA _____ PARA O SERVIÇO DE TELESSUORTE 1º E 2º NÍVEIS PARA O TCDF (PROCESSO Nº 18.904/2011).

Pelo presente instrumento, o DISTRITO FEDERAL, por intermédio do TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL, com sede nesta Capital, inscrito no CNPJ/MF nº 00.534.560/0001-26, neste ato representado na forma do seu Regimento Interno, doravante denominado CONTRATANTE, e a empresa _____, com sede no _____, CNPJ/MF nº _____, inscrita no nº _____, representada por seu Sr. _____, CI nº _____, doravante denominada CONTRATADA, celebram o presente Contrato, nos termos da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações subsequentes, bem como outras normas vigentes relacionadas com o seu objeto e de acordo as cláusulas e condições a seguir enumeradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de suporte técnico, remoto e presencial, a clientes de soluções de tecnologia da informação no TCDF, abrangendo atividades de execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações utilizando as práticas preconizadas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL e orientado por Requisitos de Níveis de Serviços para o TCDF, de acordo com as especificações e condições previstas no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2011 e seus anexos.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 Os serviços serão executados na forma de execução indireta sob o regime de empreitada por preço global.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR

3.1 O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor estabelecido na proposta de R\$ _____, correndo a despesa à conta da dotação orçamentária referida na Nota de Empenho nº ____/2011.

3.2 Todas as despesas com tributos, encargos sociais e trabalhistas, bem como transporte correrão por conta da CONTRATADA, a qual se responsabilizará, inteiramente, por todas as



obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais, decorrentes ou relacionadas com os serviços ora contratados.

CLÁUSULA QUARTA – DO REAJUSTE DE PREÇOS

4.1 O aumento do valor da mão de obra no contrato de prestação de serviços contínuos poderá implicar repactuação, com fundamento no art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/93 e nos termos da Decisão TCDF nº 325/2007.

4.2 No caso da primeira repactuação do contrato de prestação de serviços, o prazo mínimo de 1 (um) ano conta-se a partir da apresentação da proposta ou da data do respectivo orçamento, sendo que, nesta última hipótese, considera-se como data do orçamento a do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente que estipular o salário vigente à época da entrega da proposta, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e de benefícios não previstos originariamente.

4.3 Nas repactuações seguintes do contrato de prestação de serviços de natureza contínua, o prazo mínimo de 1 (um) ano conta-se a partir da última repactuação.

4.4 O contrato de prestação de serviço de natureza contínua admitirá uma única repactuação a ser realizada no interregno mínimo de 1 (um) ano.

4.5 A repactuação poderá contemplar todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja demonstração analítica dessa variação devidamente justificada, observando-se que compete ao gestor acerrar-se de elementos informativos para avaliar o pleito e formar juízo de valor, para a respectiva discussão, inclusive no caso de ocorrência de diminuição de custos.

4.6 O prazo para pagamento dos novos valores repactuados iniciar-se-á a partir da conclusão das negociações (celebração do Termo Aditivo), retroagindo à data da solicitação do Contratado.

CLÁUSULA QUINTA - DO PAGAMENTO

5.1 Ocorrendo o adimplemento da obrigação contratual, a Contratada emitirá Nota Fiscal que, após a devida atestação e regular liquidação, será objeto de pagamento a ser processado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, mediante Ordem Bancária creditada em conta corrente indicada pela Contratada.

5.1.1 Nos termos do Protocolo ICMS 42, de 03.07.2009, os contribuintes enquadrados nos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE – descritos no Anexo Único do referido Protocolo, deverão utilizar a Nota Fiscal eletrônica (NF-e) prevista no Ajuste SINIEF 07/05, de 30.09.2005, em substituição à Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, salvo nas hipóteses previstas naquele Protocolo.

5.1.2 O Microempreendedor Individual (MEI) está dispensado da emissão da NF-e.

5.2 Para que seja efetivado o pagamento deverá ser verificada a regularidade da empresa perante a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal (SEF/DF), o Instituto Nacional de Seguridade Social (CND/INSS), a Caixa Econômica Federal quanto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF/CEF) e a Fazenda Pública Federal. Nesse sentido, é necessária a apresentação da Certidões Negativas de Débitos (cópia autenticada em cartório ou acompanhada de original), emitidas pelos respectivos órgãos, em plena validade, caso as apresentadas na habilitação estejam vencidas.



Tribunal de Contas do Distrito Federal

DLMP - Divisão de Licitação, Material e Patrimônio.

SELIC - Seção de Licitação e Contrato

Pág. 58 de 63

5.3 Havendo erro no documento de cobrança, ou outra circunstância que impeça a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento susinado até que a contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do contratante.

5.4 O documento de cobrança referente à obrigação contratual cumprida ou sua parcela deverá corresponder ao mês comercial e será protocolizado a partir do 1º dia útil do mês subsequente.

5.5 Caso o contratante não cumpra o prazo estipulado para pagamento, pagará à contratada atualização financeira de acordo com a variação do IGP-DI da Fundação Getúlio Vargas, proporcionalmente aos dias de atraso.

5.6 Se, por qualquer motivo alheio à vontade do contratante, for paralisada a prestação dos serviços, o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

5.7 Se a Contratada for optante pelo Simples Nacional, essa condição deverá ser informada na Nota Fiscal/Fatura, sob pena de ter retidos na fonte os tributos incidentes sobre a operação, relacionados no art. 13 da Lei Complementar nº 123/2006.

5.8 A Contratada deverá apresentar para fins de liquidação e pagamento, junto com as Notas Fiscais, as cópias dos seguintes documentos:

- a) cópia da folha de pagamentos do mês a que se referem às Notas Fiscais ou Faturas, bem como resumo e contracheques devidamente quitados e assinados;
- b) cópia autenticada das guias de recolhimento do INSS e do FGTS individualizadas aos empregados utilizados na prestação dos serviços, GFIP com o Protocolo de Envio;
- c) cópias dos recibos de entrega dos vales-transporte, dos vales alimentação, dos uniformes e de outros benefícios estipulados na convenção coletiva de trabalho;
- d) cópia dos recibos dos pagamentos de férias e, no caso de empregados demitidos, das verbas rescisórias;
- e) comprovante de pagamento das 1ª e 2ª parcelas do 13º salário de todos os colaboradores que prestam serviço nas dependências da CONTRATANTE;
- f) Guia de Recolhimento ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato;
- g) Guia de Recolhimento de Contribuições Previdenciárias (GPS), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato;
- h) Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando do recolhimento efetuado pela Internet, ou na forma definida pela legislação vigente, compatível com o contingente alocado para o adimplemento do presente Contrato;
- i) Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social;
- j) Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE) relativa ao mês a que se referem as Notas Fiscais ou Faturas, contendo todos os funcionários vinculados ao Contrato e que prestaram serviços nas dependências das unidades da CONTRATANTE, inclusive em caráter temporário, durante esse período;
- k) Certidão Conjunta de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (exceto Contribuições Previdenciárias);



- l) Certidão Negativa de Débitos relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;
- m) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
- n) Certidão de regularidade fiscal e trabalhista, depois que a mesma se tornar exigível, nos termos da Lei no 12.440/2011.

5.9 Os documentos relacionados no item 5.8 deverão referir-se ao mês imediatamente anterior àquele a que disser respeito à Nota Fiscal de prestação dos serviços.

5.10 Nenhum pagamento será feito à Contratada, caso os serviços sejam rejeitados pela Fiscalização do Contrato, devendo ser refeitos pela Contratada de modo a obter a aprovação da Fiscalização, sem ônus para o Contratante.

CLÁUSULA SEXTA - DA DESPESA

6.1 A despesa será imputada à conta do crédito consignado no orçamento do CONTRATANTE, enquadrando-se segundo a natureza em _____, tendo a seguinte classificação funcional e programática _____, fonte de recursos _____.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA/EXECUÇÃO

7.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados de sua assinatura, prorrogável por iguais períodos, caso haja interesse da Administração, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que mantidas as mesmas condições exigidas na habilitação, sendo seu extrato publicado no DODF, a expensas do CONTRATANTE.

7.2 A execução dos serviços deverá ter início imediatamente após a assinatura do contrato, mediante as necessidades deste Tribunal.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

8.1 Além de outras hipóteses expressamente previstas no art. 78 da Lei nº 8.666/93, garantida a prévia defesa, constituem motivos para a rescisão do Contrato:

8.1.1 não cumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, principalmente quanto às especificações do objeto contidas no Anexo I do Pregão Eletrônico ____/2011;

8.1.2 o atraso injustificado no início do serviço sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;

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

8.1.4 o cometimento reiterado de faltas na sua execução, comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do CONTRATANTE, especialmente designado para acompanhar o Contrato;

8.1.5 a decretação de falência;

8.1.6 a dissolução da sociedade;

8.1.7 a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado e impeditivo da execução do objeto deste Contrato, sem prejuízo do disposto no §2º do art. 79 da Lei nº 8.666/93;



8.1.8 razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade do Tribunal de Contas do Distrito Federal e exaradas no processo administrativo a que se refere este Contrato, sem prejuízo do disposto no § 2º do art. 79 da Lei nº 8.666/93; e

8.1.9 subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto do contrato.

CLÁUSULA NONA - DOS DIREITOS DA ADMINISTRAÇÃO EM CASO DE RESCISÃO

9.1 Nos casos de rescisão previstos neste contrato, a Administração executará os valores das multas e indenizações a ela devidos.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES

10.1 O retardamento da execução de seu objeto, a falha ou a fraude na execução do contrato, o comportamento inidôneo ou cometimento de fraude fiscal, pode implicar no impedido de licitar e contratar com o Distrito Federal, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e das demais cominações legais.

10.2 Pela inexecução total do ajuste, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada multa administrativa de 15% (quinze por cento) do valor do contrato.

10.3 O CONTRATANTE poderá, ainda, utilizar-se da sanção de advertência, prevista no art. 87, I, da Lei n.º 8.666/1993, aplicada ao pregão subsidiariamente.

10.4 A sanção de advertência e de impedimento de licitar e contratar com o Distrito Federal poderão ser aplicadas à Contratada, juntamente com a multa administrativa.

10.5 Em caso de descumprimento do prazo estabelecido no Termo de Referência para entrega, instalação e configuração dos equipamentos, poderá ser aplicada à Contratada multa moratória de valor equivalente a 0,20% por hora/dia de atraso sobre o valor do fornecimento, não ultrapassando o limite de 10% (dez por cento) sobre este valor.

10.5.1 As multas previstas neste item serão calculadas considerando-se as hora/dias consecutivos a partir da hora/dia útil imediatamente subsequente ao do vencimento.

10.5.2 No caso de multa moratória, ou das multas previstas no item 10.6, será observado o limite mínimo de R\$ 100,00 (cem reais) para sua cobrança, exceto quando for necessária, além da referida multa, a aplicação de uma das penalidades prevista nesta Cláusula.

10.6 Sobre o valor mensal do contrato poderá incidir multa à Contratada por descumprimento das suas obrigações, a ser descontada da fatura mensal, uma vez comunicada oficialmente. O somatório das multas aplicadas não ultrapassará 20% (vinte por cento) do custo mensal do contrato. Especificamente para efeito de aplicação da multa prevista, às infrações são atribuídos graus, conforme a tabela a seguir:

Item	Descrição da Infração	Percentual	Obrigação contratual correspondente no Anexo I do Edital
1	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metast de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	5%	7.1.33
2	Permitir situa�o que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por	4%	7.1.18



Item	Descrição da Infração	Percentual	Obrigação contratual correspondente no Anexo I do Edital
	dia.		
3	Permitir situação que cause danos a bens de propriedade do Tribunal ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus empregados durante a execução dos serviços.	4%	7.1.17
4	Deixar de apresentar a comprovação dos pagamentos de seguros, encargos fiscais e sociais, bem como de quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato.	4%	7.1.12 a 7.1.16
5	Recusar-se a executar, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3%	7.1.26 7.1.32
6	Deixar de cumprir os níveis de serviço estabelecidos, por indicador e por mês.	1,5%	6.1.9; d) 7.1.29
7	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	1,0%	5.1
8	Deixar de substituir empregado afastado ou manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados por prazo superior a 3 dias úteis, por empregado e por dia a partir do 4º dia.	0,5%	7.1.1 7.1.8 7.1.36
9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TCDF utilizados, por ocorrência e por dia.	0,5%	7.1.37
10	Deixar de guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o Tribunal.	0,2%	7.1.34 7.1.35
11	Deixar de efetivar os pagamentos dos salários, vales-transportes e/ou tíquete-refeição nas datas avençadas, por ocorrência e por dia.	0,2%	7.1.12 7.1.28
12	Deixar de remeter ao Tribunal, tempestivamente, lista atualizada dos empregados, indicando o CPF e área de atuação, sempre que houver substituições de empregado(s).	0,2%	7.1.2 7.1.10
13	Deixar de fornecer os uniformes, nas quantidades estipuladas no contrato.	0,2%	7.1.20
14	Permitir a presença de empregado sem crachá, sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	0,1%	7.1.3
15	Deixar de cumprir itens previstos no Anexo I, não relacionados nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pelo executor do contrato por parte do TCDF.	0,1%	7.1.38

10.7 As multas tratadas nesta cláusula serão descontadas do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE, ou da garantia contratual, ou na impossibilidade de ser feito o desconto,



recolhidas pela Contratada mediante depósito em conta corrente do CONTRATANTE ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRANTE

11. Constituem obrigações do CONTRATANTE, em especial:

11.1 receber o objeto contratado nos termos da Cláusula Décima - quarta deste contrato;

11.2 efetuar o pagamento do objeto deste contrato, nos termos da Cláusula Quinta, mediante Nota Fiscal devidamente atestada.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1 Constituem obrigações da CONTRATADA, em especial:

12.1.1 prestar os serviços com eficiência e presteza, dentro dos padrões exigidos pela Administração;

12.1.2 cumprir as obrigações estabelecidas no Anexo I do Pregão Eletrônico n.º ___/2011;

12.1.3 cumprir orientação do fiscal/executor do Contrato;

12.1.4 ressarcir ao CONTRATANTE quaisquer danos ou prejuízos causados à Administração decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, nos termos do art. 70 da Lei nº 8.666/1993, em decorrência da execução dos serviços.

12.2 A CONTRATADA fica compelida a manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA - TERCEIRA- DA FISCALIZAÇÃO

13.1 A execução do ajuste/contrato será acompanhada e fiscalizada por executor/fiscal do contrato, especialmente designado, o qual tem como atribuições as atividades elencadas no art. 2º da Instrução TCDF n.º 3, de 22/12/1997.

13.2 A CONTRATADA deverá manter preposto, aceito pelo CONTRATANTE, durante o período de vigência do Contrato, para representá-la sempre que for necessário.

CLÁUSULA DÉCIMA - QUARTA - DO RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1 Os serviços serão recebidos da seguinte forma:

14.1.1 provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes no prazo de 24 horas da comunicação escrita do CONTRATADO, referente à parcela da obrigação contratual cumprida, que deverá corresponder ao mês comercial ou sua fração, no caso de a execução ocorrer durante apenas parte do período do mês comercial;

14.1.2 definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, no prazo de 15 (quinze) dias após o



decurso do prazo de vigência contratual, desde que comprovado a adequação do objeto aos termos contratuais, observado o disposto no art. 69 da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA - DOS CASOS OMISSOS

15.1 Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 8.666/93, e demais legislações vigentes aplicáveis à espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA - DA VINCULAÇÃO

16.1 O teor do Edital e seus anexos, na modalidade de Pregão Eletrônico nº ____/2011, seus anexos, e a proposta da CONTRATADA, são partes integrantes deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA - DO FORO

17.2 Fica eleito o Foro do Brasília, Distrito Federal, para dirimir eventuais dúvidas relativas ao cumprimento deste pacto.

17.3 Por estarem de acordo, foi mandado lavrar o presente Contrato, do qual se extraíram 3 (três) vias, para um só efeito, as quais, depois de lidas, são assinadas pelos representantes das partes e pelas testemunhas abaixo.

Brasília, de de 2012.

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

